



**EL DEBIDO PROCESO EN EL TRAMITE ADMINISTRATIVO SOBRE ENERGIA
RETROACTIVA O NO FACTURADA EN VILLAVICENCIO A PARTIR DE 2015**

**PRESENTADO POR:
ANA MARLENNE ALFONSO UNIGARRO**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE DERECHO
Maestría En Derecho Público
Bogotá Colombia
2024**



**EL DEBIDO PROCESO EN EL TRAMITE ADMINISTRATIVO SOBRE ENERGIA
RETROACTIVA O NO FACTURADA EN VILLAVICENCIO A PARTIR DE 2015**

FACULTAD DE DERECHO

**Presentado por:
ANA MARLENNE ALFONSO UNIGARRO**

MAESTRIA EN DERECHO PÚBLICO

**PhD. Mario Pinedo
Director**

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

Bogotá Colombia

2024

NOTA DE ACEPTACIÓN

Nombre.

Decano de la Facultad

Mario Pinedo

Director Trabajo de Grado.

Nombre.

Coordinador de Posgrado en Derecho
Administrativo

Bogotá, marzo 2024

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico, en primer lugar, a Dios, por darme la vida y la luz para proyectar mis ideas.. A mi tutor, Doctor Mario Pinedo, a mi asesora externa Ana Unigarro, por compartir su tiempo para orientarme, a mis padres por su comprensión, su amor y su incondicional apoyo que me animó en los momentos que parecía declinar. A mis familiares allegados y amigos por estar siempre presentes y motivarme a terminar esta meta de mi carrera profesional, y a una persona muy especial, quien siempre estuvo conmigo, me tuvo presente en sus oraciones y hoy en el cielo junto con mi hermano, y mis tíos, agradecerán a Dios, mi triunfo.

ANA MARLENNE ALFONSO UNIGARRO



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios y a la Santísima Virgen María, por haber puesto en mi camino personas que me brindaron su apoyo y sus conocimientos para llevar a feliz término mi meta, entre ellos a mi tutor el Doctor Mario Pinedo, los profesores de mi Maestría, mi asesora externa Ana Unigarro, por su apoyo incondicional, y demás personas de la Universidad que de una u otra forma me impulsaron. A mis padres por ser a lo largo de mi vida ejemplo de amor, de perseverancia y humildad, por fomentar mi deseo de superación, y enseñarme que para triunfar es necesario enfrentar con decisión los obstáculos. A mis familiares amigos y allegados por ofrecerme su apoyo en los momentos de felicidad y tristeza y motivarme a cumplir mis sueños.

Querido Dios, me tomo un memento para tres cosas: para pedirte perdón, decirte gracias por todo y entregarte esta etapa de mi vida.



ANA MARLENNE ALFONSO UNIGARRO

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A-Ubicación del Departamento del meta, en Colombia.....	286
ANEXO B-Ubicación de Villavicencio en el Departamento del Meta y sus límites.....	287
ANEXO C- Panorámica de la ciudad de Villavicencio.....	288
ANEXO D- Autora del proyecto en reunión en la EMSA.....	288
ANEXO E- Instalaciones de la EMSA en Villavicencio.....	289
ANEXO F- Entrevista - Cuestionario.....	293
ANEXO G.-Quejas de usuarios de energía eléctrica de la Capital del Meta.....	294
ANEXO H- Gestión de la Personería Municipal.....	297
ANEXO I-Evidencia de cobro de energía retroactiva y/ o medidor	299

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA No.1. Enunciado del Debido Proceso en las Constituciones Provinciales De Colombia.....	135
TABLA No. 2.Enunciado del Debido Proceso en las Constituciones de 1886 y 1991.....	136
TABLA No. 3. Constituciones a partir de la independencia de Colombia de 1819.....	137
TABLA No. 4. Informe de gestión de la Personería Municipal de Villavicencio Incluida la EMSA Empresa de Servicio de Energía Eléctrica, año 2016.....	186
TABLA No.5. Informe de gestión de la Personería Municipal de Villavicencio Incluida la EMSA Empresa de Servicio de Energía Eléctrica, año 2017.....	187
TABLA No. 6. Procedimiento de la Personería Municipal, frente a la empresa de Energía eléctrica, cuando se presenta cobro de energía retroactiva a los usuarios.....	188
TABLA No. 7. Informe de gestión de la Personería Municipal de Villavicencio Incluida la EMSA Empresa de Servicio de Energía Eléctrica, año 2019.....	189
TABLA No.8. Informe de gestión de la Personería Municipal de Villavicencio Incluida la EMSA Empresa de Servicio de Energía Eléctrica, año 2022.....	192
TABLA NO. 9. Comparación de consumos mensuales de energía eléctrica.	205

LISTA DE FIGURAS**Pág:**

FIGURA No.1 Panorámica de Villavicencio.....	164
FIGURA No.2. Catedral de Villavicencio.....	165
FIGURA No.3. Deterioro de sello de seguridad de medidor y pérdida de energía en el sector...	202
FIGURA No. 4. Cambio de número de serie al sello de seguridad del contador de energía E.E..	202
FIGURA No. 5. Sellos de seguridad con signos de manipulación. Enmarcados en Presunta Defraudación de fluidos.....	203
FIGURA No 6. Aparatos eléctricos utilizados por usuarios y costos de energía en el tiempo....	204
FIGURA No.7. Daños en las acometidas de electricidad.....	205
FIGURA No. 8. Dictámenes de laboratorio del medidor quemado.....	206
FIGURA No. 9. Medidores afectados por presuntas acciones delictivas externas.....	207

LISTA DE FIGURAS DE ESTUDIO ESTADISTICO

	Pag.
FIGURA No. 1. Acciones, ejecutadas por la Personería, para la defesa frete a las entidades De los Servicios domiciliarios en Villavicencio (entre ellas, EME.S.P).....	191
FIGURA No. 2. Reclamaciones hechas a las E. De S.P.D. Ratificadas en la Personería.....	193
FIGURA No.3. Informe de gestión de la Personería, 2010 p.59.....	195
FIGURA No. 4. Seguimiento adelantado por la delegada de servicios públicos Doctora Luz Estella Galindo (años 2020-2021)	196
FIGURA No. 5. Seguimiento adelantado por la delegada de servicios públicos Doctora Luz Estella Galindo (rendición de cuentas año 2022)	197
FIGURA No. 6. Sexo de la población seleccionada en la entrevista	209
FIGURA No. 7. Edad de la población seleccionada en la entrevista.....	209
FIGURA No.8. Profesión u oficio de la población entrevistada	210
FIGURA No.9. Entidad utilizada por la población, entrevistada.....	210
FIGURA No.10. Frecuencia de interrupciones en el servicio durante un periodo determinado...211	211
FIGURA No.11. Frecuencia de racionamientos de energía eléctrica en la capital del Meta.....212	212
FIGURA No.12. Agilidad para la reconexión una vez superado el motivo de la suspensión.....213	213
FIGURA No.13. Reconexión en casa del pre. fraude, para no afectar hasta la prueba.....214	214
FIGURA No. 14. Comunicación oportuna de suspensión del servicio en casos necesarios.....215	215
FIGURA No. 15. Costo justo y equitativo del kilovatio.....216	216
FIGURA No. 16. Preferencia y libertad para la utilización de una fuente de energía diferente...217	217
FIGURA No. 17. Procedimiento de revisión y control del medidor por parte de la empresa.....218	218
FIGURA No. 18. Información previa y oportuna al usuario sobre la revisión del medidor de Energía eléctrica.....	219
FIGURA No. 19. Derecho del usuario a la asistencia de un técnico particular para la revisión y Retiro del contador de energía eléctrica.....	220
FIGURA No. 20. Entrega de evidencias técnicas al usuario sobre anomalías encontradas.....	221
FIGURA No. 21. Notificación sobre el cobro coactivo.....	221
FIGURA No. 22. Tiempo suficiente dado para la notificación.....	222
FIGURA No. 23. Información pertinente dada al usuario sobre la vía de recursos.....	223

FIGURA No. 24. Explicación clara a los usuarios sobre la vía de recursos.....	223
FIGURA No. 25. Facilidad de contacto del usuario con el laboratorio.....	224
FIGURA No. 26. Posibilidad de elección libre del laboratorio para revisión del contador Por parte del usuario.....	225
FIGURA No. 27. Preferencia de un laboratorio del Estado para garantizar la imparcialidad.....	226
FIGURA No. 28. Facilidad de comunicación telefónica con la empresa prestadora del servicio.....	226
FIGURA No. 29. Atención al cliente por parte de la entidad que presta el servicio.....	227
FIGURA No. 30. Resolución oportuna y justa de la entidad a las peticiones de los Suscriptores.....	228

CONCEPTOS BÁSICOS DEL ESTUDIO

ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. (Ley 142 de 1994, Artículo 14 Numeral 14.1)

ACOMETIDA FRAUDULENTA: desviación de la red local del respectivo servicio, realizada sin autorización, de la entidad que presta el servicio, que al hacerla la energía esta no es registrada por el medidor. (EMSA S.S.E.S.P. Definiciones y términos Párr.5).

CODIGO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO: es un compendio nuevo de normas orientadas a reducir procedimientos judiciales, así como buscar alternativas adecuadas para introducir la oralidad. Además, se tiene en cuenta ya que modifica los procedimientos de notificación y a su vez la oportunidad para interponer recursos ordinarios.

CONDUCTOR DE ENERGIA: son los elementos o materiales mediante los cuales se transporta la energía eléctrica.

CONTRATO DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA: acuerdo legal y común dado entre dos o más personas con capacidad jurídica, en el cual regulan sus relaciones de manera igualitaria. En el de energía eléctrica,. La Ley 142 artículo 132, instituye que el contrato de servicio público se conduce por lo dispuesto en este y por lo señalado en la Ley 142. El mandato de esta norma prescribe que, la autonomía dispositiva en materia contractual no es absoluta (Moreno, Luis F.2020).

DEBIDO PROCESO: derecho consagrado en la Constitución Política Artículo 29, que busca la rectitud en los procedimientos de cada juicio.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: es una conducta punible que consiste en apropiarse de un servicio público domiciliario, valiéndose de medios clandestinos,” causa perjuicio ajeno y es uno de los delitos que atenta contra el patrimonio económico”. (Córdova, Angulo, M. 2001, p.103)

ENERGIA RETROACTIVA: según el estudio es la cuantificación que hace la empresa, sobre el servicio que no percibió de forma completa por razón de las anomalías encontradas en el equipo de medición o acometidas.

MEDIDOR DE ENERGÍA: equipo compuesto de elementos electromecánicos o electrónicos que se utiliza para medir el gasto de energía, activa y/o reactiva. Y en algunos casos demanda máxima (EMSA. S.A. E.S.P. Definiciones en Contrato con Condiciones Uniformes. Artículo 62)

PERSONA JURÍDICA COLOMBIANA: “Es un ente de creación legal, ficticio capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y ser representada judicial y extrajudicialmente “las personas jurídicas son de dos especies, corporaciones y fundaciones de beneficencia pública. Hay personas jurídicas que participan de uno y otro carácter”. (Código Civil, Artículo, 633).

PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD: es un principio legal que pretende, en los procedimientos asegurar y garantizar los derechos de las personas, sin tener en cuenta aspectos de afecto y en general “cualquier clase de motivación subjetiva” (“ (Ley 1437 de 2011, Artículo 3, Numeral 3).

PRINCIPIO DE BUENA FE: implica que las autoridades y particulares presuman de un comportamiento recto y honesto respecto a un asunto. En el ejercicio de sus competencias derechos y deberes. (Ley 1437 de 2011, Artículo 3, Numeral 4).

PRINCIPIO DE PUBLICIDAD: es la garantía del derecho de los administrados a ser informados de forma oportuna, y sistemática por las autoridades, sobre los asuntos que ordene la ley, por medio de notificaciones personales o por medios tecnológicos

PRESUNCIÓN DE INOCENCIA: se refiere a que “toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable” la consagra la Constitución Política, Artículo 29 Enciso 4. Aunque está en lo judicial se puede aplicar a las actuaciones administrativas.

SERVICIOS PÚBLICOS: son todas las actividades que tienen como propósito satisfacer las necesidades de la población, desarrolladas bajo el control y regulación del Estado que a su vez tiene la obligación de crear, organizar y garantizar su adecuado funcionamiento y prestación satisfactoria.

SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS “El servicio público es el género y el servicio domiciliario es especie de aquél.”. (Sentencia T-578/92).. Son servicios esenciales que llegan directamente al domicilio o lugar de trabajo del usuario. Ley 142 de 1994.

SERVICIO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA: “el servicio público de energía eléctrica es un bien público esencial de carácter no transable”. Como son de manera general todos los servicios públicos. El servicio de energía es una garantía indispensable para la ciudadanía,” su abastecimiento, permite cumplir aspectos básicos de la dignidad humana. (Sentencia C-186-22)

SERVICIO O MODALIDAD DE CONTRATADOS: Acuerdo mediante el cual, la prestadora de servicios, domiciliarios, hace el compromiso de prestar un servicio. Con la finalidad para la cual el SUScriptor O USUARIO, solicita el servicio a cambio de un dinero que aparece representado en la factura.” Las modalidades en las que la EMPRESA prestarán el servicio de energía eléctrica serán residencial y no residencial (comercial, oficial, industrial)” (EMSA S.A.E.S.P. Contrato con condiciones uniformes. Definiciones. Artículo 91).

SERVICIO DE CONEXIÓN: se refiere a las actividades a través de las cuales se realiza el ensamble de los usuarios con el servicio de energía a través de redes (EMSA. S.A. E.S. P. Contrato con Condiciones Uniformes, definiciones. Artículo 92)

SERVICIO RESIDENCIAL: aquel que es prestado por la empresa directamente a los hogares o unidades familiares, y las áreas comunes de los conjuntos habitacionales., (EMSA. S.A. E.S.P. Contrato con Condiciones Uniformes, definiciones. Artículo 93)

SERVICIO NO RESIDENCIAL: es aquel que es prestado a los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y los que no sean clasificados como residenciales. (EMSA. S.A. E.S.P. Contrato con Condiciones Uniformes, definiciones. Artículo 94)

SERVICIO PROVISIONAL: es el que se presta temporalmente, para espectáculos públicos, o para obras transitorias de construcción, y para actividades que no requieren duración persistente. (EMSA.S.A. E.S.P. Contrato con Condiciones Uniformes, definiciones. Artículo 95)

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica que, de forma voluntaria, declara su adhesión mediante la firma en un documento, este es el CCU. ((EMSA.S.A. E.S.P. Contrato con Condiciones Uniformes, definiciones. Artículo 104).

VIA DE RECURSOS: el agotamiento que ofrece la ley para que el ciudadano, presente recursos como la reposición, apelación y queja contra el acto administrativo, proferido por una entidad pública.

RESUMEN

Esta investigación, de alcance exploratorio, descriptivo se desarrolló a partir de situaciones que constituyen un problema cuando no se cumplen los derechos constitucionales y no se dan las garantías procesales que se enmarcan en el Debido Proceso, determinado por la Ley, como garantía procesal de los derechos del individuo, y principio básico de la organización de cualquier sociedad, que se debe aplicar en todas las relaciones del Derecho. Como objetivo principal se propuso: Identificar, si el trámite administrativo para el cobro de energía retroactiva o no facturada a los usuarios de la capital del Meta, a partir del año 2016, garantiza el Debido Proceso o si existen factores de vulneración al derecho que tienen los usuarios a la defensa y contradicción y/o detectar, posibles elementos que influyan. La investigación es de enfoque cualitativo, de tipo socio jurídica aplicada, e interpretativa, con una parte documental que enmarca las teorías, la constitución y la ley, y una parte empírica, sobre la situación real del contexto. La población, es los usuarios enmarcados en cobros de energía retroactiva o no facturada de la capital del Departamento del Meta, y otros a quienes se les ha retirado el medidor por posible fraude respecto de anomalías presentadas. Su selección se basó en los informes de gestión de la personería, respecto al problema, la muestra de 40 suscriptores a quienes les abrieron proceso, cobro o cambio de equipo, por energía retroactiva o no facturada y 5 integrantes de la empresa; la recolección de información se hizo a través de: charla informal y entrevista con utilización de instrumento el cuestionario. Como resultado se estableció, que existen situaciones en las que se vulnera el debido proceso en los trámites administrativos para cobro de energía retroactiva y/o no facturada, que estropea la economía y el buen concepto de la empresa en los usuarios e impide a la empresa, poder cobrar un verdadero fraude sin afectar su economía, lo cual se puede evitar mediante la ejecución de un procedimiento adecuado.

Palabras clave: Debido proceso, Energía retroactiva, Energía no facturada, Servicios públicos domiciliarios. Trámite administrativo.

ABSTRAT

This research, with an exploratory, descriptive scope, was developed from situations that constitute a problem when there is no compliance with the constitutional rights and procedural guarantees that are part of the Due Process, determined by the Law, as a procedural guarantee in the field. of the rights of the individual, and in general as a principle of the of any society, which must be applied in all legal relations. The main objective will be determined: Identify, if the administrative procedure for the collection of retroactive energy or not invoiced to the users of the capital of Meta, from the year 2015, guarantees the Due Process or if there are factors of violation of the right that they have users to defense and contradiction and/or detect, possible elements that influence. The research is of a qualitative approach, of an applied socio-legal type, and interpretive, with a documentary part that frames the theories, the constitution and the law, and an empirical part, on the real situation of the context. The population, is the users framed in retroactive or unbilled energy charges of the capital of Department Meta, their selection based management reports of the personería, regarding the problem, the sample of 40 subscribers to whom they opened process , collection or change of equipment, for retroactive or unbilled energy and 5 members of the company; the data collection techniques were: informal chat and interview with questionnaire instrument. A result, it is established that there are situations in which the due process is violated in the administrative procedures for the collection of retroactive and/or unbilled energy, which spoils the economy and the good concept in the users and prevents the company from , to be able to collect a true fraud without affecting your economy, which can be avoided by executing an adequate procedure.

Keywords: Due process, Retroactive energy, Unbilled energy, Residential public services.

Administrative process.

Translated with www.DeepL.com/Translator (free version)

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	19
MARCO REFERENCIAL – TEÓRICO.....	29
1. Capítulo 1- Bases Teóricas.....	29
1.1 Teoría Subjetiva.	32
1.2 Teoría Objetiva.....	37
1.3 La Teoría Funcional	39
1.4. Concepto de Servicios Públicos y Domiciliarios.	41
1.4.1 Clasificación.....	45
2. Capítulo II. Aspectos Relevantes de los servicios tratados en el presente tema.	47
2.1. Breve reseña histórica de su Génesis,.....	47
2.1.1 Análisis de los servicios Domiciliarios como Derechos Fundamentales	54
2.1.2. Concepto de servicio domiciliario de energía eléctrica.....	62
2.1.3 Origen de la energía eléctrica en Colombia	64
2.1.4 Origen del servicio de la energía eléctrica en Villavicencio	67
3. Capitulo III. Fundamentos Jurídicos de Servicios Públicos y domiciliarios.....	71
3.1 Fundamentos Constitucionales y Legales, sobre servicios públicos y domiciliarios.	71
3.2 Estipulaciones Jurisprudenciales Sobre Servicios Públicos.	75
3.3 Responsabilidad del Estado en la prestación del servicio domiciliarios de Energía eléctrica.....	78
3.4 Aspectos generales del régimen	80
4. Capitulo IV. Vigilancia y Control del servicio de energía eléctrica en Villavicencio.	84
4.1 Concepto, y Órganos de Vigilancia y Control.....	84
4.1.1. Ministerio de Minas y Energía	87
4.1.2 Concepto y competencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (SSPD).	87
4.1.2.1 Funciones de la (SSPD).....	89
4.1.3. Concepto, Funciones y deberes de la CREG.....	90
)	90
4.2 Entidades encargadas del servicio de energía eléctrica. en el Meta.	91
4.2.1 Sociedades de economía mixta	92

5. Capítulo V. El Derecho Administrativo, sus garantías y funciones.....	97
5.1 El Servicio Público domiciliario en el Estado Social de Derecho.....	97
5.2 Servicio Público figura central del Derecho Administrativo.....	101
5.3. Principios del procedimiento administrativo.....	105
5.4 Concepto y Antecedentes Generales del Derecho Administrativo.....	107
5.5 Nuevas Garantías para los Ciudadanos al Entrar en Vigor el Código Contencioso.....	113
Administrativo.....	113
6. Capítulo VI. El debido proceso, sus fundamentos y como garantía de defensa en los trámites administrativos sancionatorios,	117
6.1 Origen y naturaleza del debido proceso	117
6.2 El debido proceso en otros países y según tratados internacionales.....	119
6.3 Antecedentes y Concepto del Debido Proceso	122
6.3.1 <i>Debido proceso, como derecho fundamental</i>	129
6.4 Fundamentos Jurídicos y Garantías del Debido Proceso.....	131
Esto implica que obliga no solamente a los jueces a ejecutar un Debido Proceso, sino también, a las dependencias de la administración pública. Ya que es un fin del Estado garantizarlo porque es un derecho constitucional.....	133
6.4.1. <i>El Debido Proceso en el trámite administrativo</i>	137
6.4.2. <i>Presunción de Inocencia.</i>	139
6.4.3. <i>Defensa y Contradicción.</i>	142
6.4.4. <i>Incidencia e importancia de la Notificación en la Aplicación del Debido Proceso.</i>	145
6.4.5. <i>La notificación de los Actos Administrativos</i>	147
6.4.6. <i>Importancia de la prueba y presentación de descargos como parte de la etapa preliminar del proceso administrativo.</i>	152
7. Capítulo VII. Marco Contextual	154
7.1 Contexto donde se desarrolla el proyecto.....	154
7.1.1 Localización	154
7.1.2 Características generales	155
7.1.3 Breve Reseña Histórica de Villavicencio	156
7.2 Entidad pública prestadora del servicio de energía eléctrica.....	158
7.3 Principales Disposiciones Normativas de la empresa	161
7.4. Síntesis. Procedimiento de empresa para el Cobro de energía retroactiva o no facturada	166

7.4.1. Etapa preliminar	167
7.4.2 Etapa de Investigación y Cobro de Energía.....	167
8.Capitulo. VIII. Diseño Metodológico y Análisis de la Información.....	169
8.1 Elementos del diseño metodológico.....	169
8.1.1 Enfoque, alcance y tipo de la Investigación.....	169
8.1.2 Población y muestra	171
8.1.3 Procedimientos para la recolección de información	172
8.1.4 Fuentes de consulta	173
8.1.4.1 Primarias.....	173
8.1.4.2 Secundarias.....	173
8.1.5 Métodos utilizados.....	174
8.1.6 Variables	174
8.1.7 Planteamiento de hipótesis.....	175
8.2 Introducción.....	175
8.3 Análisis de la información recolectada.....	176
8.3.1 Análisis de la Información, recolectada de la página oficial de la Personería Municipal de Villavicencio y otras autoridades.....	176
8.3.2 Análisis estadístico de Información, recolectada mediante entrevista escrita y charla informal.....	200
8.3.3 Síntesis de agrupación por ejes y/ o categorías	221
9. Capítulo. VIX. El Debido Proceso en el Cobro de Energía Retroactiva o no Facturada a los Usuarios de la Capital del Departamento del Meta.....	224
9.1. Fundamentos constitucionales, legales y doctrinarios del debido proceso.....	224
9.2. Ámbitos de aplicación y principios del procedimiento administrativo. Artículo 3 del CPACA	226
CONCLUSIONES	246
RECOMENDACIONES	262
BIBLIOGRAFIA.....	267
WEBGRAFIA	268
LISTA DE ANEXOS.....	281

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se desarrolló con base en, identificar situaciones que constituyen un problema de investigación, sobre la prestación del servicio domiciliario, de energía eléctrica, relacionado con el “Debido Proceso” determinado por la Ley, como garantía procesal de los derechos fundamentales del individuo. Realizado a través de investigación de alcance exploratorio descriptivo, enmarcada en el paradigma interpretativo, de tipo socio jurídica aplicada, en la cual, se analiza, si el trámite administrativo adelantado para cobro de energía retroactiva o no facturada , garantiza el “debido proceso” o si existen factores de vulneración al derecho que tienen los usuarios a la defensa y contradicción e impide a la empresa, poder cobrar un verdadero fraude sin afectar su economía, lo cual, es posible evitar mediante la ejecución de un procedimiento adecuado.

Cuando los servicios domiciliarios satisfacen las necesidades de una sociedad y contribuyen al bienestar y a la salubridad de la colectividad, optimizan su calidad de vida, ayudan a superar la pobreza y la desigualdad social, Núñez (2018). Para ello la prestación debe ser efectiva, ya que es responsabilidad del Estado, porque está bajo su regulación y control. Núñez (2018) analiza cuatro características inherentes a los servicios públicos: 1, todos dependen para su prestación de una infraestructura física, por ejemplo “las redes eléctricas”; 2, su consumo es masivo, ya que en la actualidad son considerados necesarios para la posibilidad de la vida de todas las personas, y para el funcionamiento y el crecimiento de la economía en la sociedad; 3, corresponde a las transformaciones actuales, que han generado posibilidades de competitividad; y 4, legalmente tienen estatus jurídico de servicios públicos, y por ello están sometidos a normas constitucionales y es “el Estado quien tiene a su cargo la responsabilidad de de garantizar su prestación eficiente”. (Núñez,2018, p.25.).

Para plantear el problema de investigación, se partió de las características del párrafo precedente. La primera se refiere a que esta clase de servicios necesariamente depende de una infraestructura física. En la energía eléctrica su prestación implica, el deterioro de los artefactos físicos utilizados, con inclusión de diversas causas, donde es necesario determinar cuándo esas causas son responsabilidad del usuario o ajenas a él; para en caso de iniciar un proceso por cobro retroactivo, o energía no facturada, este se base en principios como: la buena fe y el Debido Proceso,

deben existir unas normas establecidas de vigilancia y control necesarios. El consumo es masivo, lo que significa que es un servicio prestado a personas naturales y jurídicas, que implica tener en cuenta el principio de equidad, para valorar la defraudación de fluidos como dolo, frente al deterioro del equipo de medición de un usuario particular, que desconoce determinadas técnicas, y evitar así el detrimento económico tanto del usuario como de quien presta el servicio. La tercera característica, hace referencia a empresas que prestan servicios públicos. La alusión de empresa incorpora ética empresarial, que actualmente proyecta confiabilidad en todas sus actuaciones. Por lo tanto, un servicio de calidad que incluye la aplicación del debido proceso en los casos que lo ameriten, fortalece la confiabilidad, genera prestigio y competitividad a la entidad encargada de prestarlo; en este estudio a la empresa tomada como muestra, frente a la ciudadanía, y a otras empresas que también comercialicen servicios públicos domiciliarios (Núñez, 2018, pp.25-26). En este caso es la capital del Meta. Por último, al tratarse de servicios públicos, el Estado es garante y bajo esta posición cuando se inicia un proceso en contra del usuario, debe ser con los principios de transparencia y legalidad.

Desde otro ángulo, sobre las instituciones jurídicas que regulan los servicios de utilidad pública en Colombia, y el análisis sobre diversos aspectos de la trayectoria de su prestación, según Núñez (2018) buena parte de los problemas que tienen las sociedades para proveerlos, “se debe a la ausencia de instituciones que permitan balancear intereses contrapuestos de los actores del sector como: inversionistas, gobiernos, políticos y consumidores” (p.23). Desde finales del siglo XIX, la prestación de estos servicios en nuestro país ha estado en manos de monopolios estatales y privados que han abusado de su poder, y han cobrado tarifas altas por prestar servicios de mala calidad. Así mismo, “han surgido grupos de consumidores que han presionado al gobierno para obtener ventajas sobre otros grupos menos influyentes de la sociedad”. (pp. 23-24). Al ser el servicio público domiciliario necesario para garantizar el bienestar de los ciudadanos, debe satisfacer “necesidades explícitas e implícitas” (p.24) de todos los ciudadanos sin exclusión, y en cuanto a la calidad que ofrece debe cumplir unos requisitos, para proporcionar al consumidor excelentes condiciones de uso que optimicen las demás actividades que se deriven de él. También, que reduzca costes y permita mejorar la rentabilidad

personal y filiar y por ende la empresarial y la financiera. Los servicios domiciliarios son legalmente esenciales según la Corte, en sentencia (C450/95) definición ratificada en la sentencia (C-691/08)¹.

Estas características corresponden, al transporte, las telecomunicaciones, y los servicios domiciliarios entre otros, lo que implica que son primordiales e indispensables para satisfacer las necesidades, y garantizar la conservación y la calidad de vida. Constituyen el mínimo vital, no posible de prescindir o ser vulnerado. (Núñez, 2.018). Por ello la Ley 142 (1994), establece las competencias del Estado, para el cumplimiento de varios fines constitucionales entre ellos “Prestación eficiente.” (Artículo 2, numeral 2.5), y “mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación” (Artículo 2, Numeral 2.8). Control social determinado por la Ley 142 de 1994.). Modificado parcialmente por el Artículo 28 Decreto 1165 de 1999. Y se debe tener en cuenta lo que norma la Constitución en el artículo 369.

En el planteamiento del problema, se reconocen otros elementos respecto a la aplicación del “Debido Proceso”, en la entidad que presta el servicio de energía, tomada como muestra en el estudio. como: es el caso de los equipos de medición, que algunas veces se retiran, porque según el tiempo de uso y la revisión tienen fallas, luego traen uno nuevo con la explicación que el anterior ya no es útil, cuyo valor está a cargo del usuario, y es descontado en las facturas de pago del servicio. Tampoco se tiene conocimiento de un plan de revisión secuencial, aunado a la toma de lectura o incluido en ella, que prevenga las anomalías o una persona que, al tomar la lectura de consumo, asesore técnicamente al respeto o se haga revisiones esporádicas. En la recolección de información los testimonios de los usuarios afirman que mensualmente un empleado de la empresa toma lectura de consumo y entrega el resultado de ella, pero nada más; (Morales y Cadena. Comunicación en charla personal, 20 de noviembre de 2020). Cuando se encuentra alguna falla, en el equipo de medición, se establece fraude por parte del usuario y es únicamente, la prestadora del servicio la encargada de la revisión.

¹ la Corte a declarado [...] los servicios públicos domiciliarios, son materialmente servicios públicos esenciales. Sentencia (C450/95) definición ratificada en la sentencia (C-691/08).

Otra situación es: la no disposición de herramientas necesarias que debe proporcionar el Estado, para revisar los equipos de medición y llevar a cabo un proceso ecuánime que garantice el equilibrio de justicia e imparcialidad entre la empresa y los usuarios. En la ejecución del proceso de cobro de energía por anomalías en los equipos de medición de algunos usuarios, que son acusados de presunta manipulación, el tecnicismo es una dificultad frente a determinar por qué un aparato medidor de consumo está fallando, ya que exige el dictamen de laboratorios especializados, y se puede observar que es únicamente a la entidad prestadora a quien le corresponde probar el fraude, sin intervención de un laboratorio distinto al dispuesto por el Estado con la Empresa.

Respecto a la etapa probatoria, el anterior procedimiento desarrollado en la capital del Meta por la entidad prestadora del servicio de energía, tomada para el estudio, consistía en dar a conocer a los usuarios las pruebas que determinaban las anomalías encontradas en el equipo de medición y/o acometidas, y a la vez realizar el cobro de la energía retroactiva mediante el mismo acto administrativo, sin otorgar de forma previa la oportunidad de presentar descargos como primera medida solo contra las pruebas, para posteriormente realizar el cobro de la energía no registrada. A partir de ser detectada esta falencia por la autora del presente trabajo, se estableció en el CCU. Sobre los deberes y derechos de los usuarios, desarrollar lo contemplado por la Ley 1437 (2011) o Código Contencioso Administrativo.² (CST) (Artículo 47.) referente a los descargos en el desarrollo de la etapa probatoria.

Respecto a la anomalía, por alteración a la posición física del medidor, en caso de las reparaciones locativas de un inmueble, la Ley expresa que, cuando se detecta daños, el usuario puede utilizar los servicios de la entidad o los de un tercero, sin embargo, sanciona cuando el usuario por fuerza mayor debe realizar modificaciones con un técnico particular a la empresa, frente a esta disposición, los usuarios tienen confusiones. Al respecto usuarios como: Parrado y Castiblanco en charla personal comenta que, debido a esta confusión, al estar en una construcción locativa trasladaron el contador de energía de lugar por fuerza mayor y fueron sancionados. Otra situación está en el trámite de las notificaciones, la dificultad se presenta en la ejecución de la notificación que en algunas oportunidades su cumplimiento permite que el usuario se presente en forma

². Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Ley 1437 de 2011. Artículo 47, inciso 3.

extemporánea, y pierda el derecho a interponer sus correspondientes recursos. Debido a que la correspondencia no llegó a tiempo o fue entregada a un arrendatario que no informó a tiempo.

A continuación, para conducir el orden de la estructura de esta investigación se incluye las preguntas que surgieron en torno al problema planteado, con el fin de diseñar el marco teórico, algunas son: ¿Qué es el servicio público, y el servicio público domiciliario, su génesis, evolución y calificación?, ¿Existen teorías sobre el servicio público y qué afirman? ¿Cuál es el concepto de energía eléctrica y sus antecedentes en Colombia y Villavicencio?, ¿Quiénes son las personas jurídicas y cuáles son los organismos encargados del control de este servicio?. ¿Cuál es la responsabilidad del Estado en la prestación del servicio de energía eléctrica en Colombia? ¿Existen garantías del Derecho Administrativo en la prestación de los servicios domiciliarios ?, ¿ Qué es el debido proceso?, ¿ Se tiene en cuenta el debido proceso en los tratados internacionales?, ¿Por qué siendo el debido proceso un derecho constitucional, y el Estado garante de su protección y cumplimiento en todas las relaciones del Derecho, es el mismo Estado el que no genera los medios adecuados para su ejecución, en el caso de cobro de energía retroactiva?, después de plantear todos estos interrogantes, se seleccionó la siguiente pregunta como guía de la investigación: ¿Cómo identificar, si el Trámite Administrativo que se adelanta en la capital del Departamento del Meta para el cobro de energía retroactiva o no facturada, (a los usuarios) garantiza la aplicación del Debido Proceso o si existen factores de vulneración al derecho que tienen los usuarios a la defensa y contradicción y/o posibles elementos que influyan?.

Este trabajo se justifica: por varias razones: una permite establecer la naturaleza los servicios públicos y de los domiciliarios que son esenciales, tienen una cobertura global, son utilizados y requeridos en los diversos campos de la actividad humana, necesitados por las comunidades de todos los estratos sociales. Por ello, (Matías Camargo ,2015, p.165) afirma que estos servicios “en su naturaleza, su prestación, su regulación y control, constituyen una actividad de alto impacto social”. Por lo tanto, el conocimiento de sus normas y en general de su realidad, es un asunto de mucha importancia y de actualidad (Camargo, 2015). Otra es, que al ser la prestación de estos servicios regulada por el Estado y el debido proceso un acto legal y constitucionalmente obligatorio en todas las actuaciones. El trabajo permite analizar su cumplimiento, en el trámite administrativo para cobro

de energía retroactiva o no facturada, realizado por la entidad prestadora, con mayor cobertura en la capital del Meta.

Los servicios domiciliarios, por tener cada uno aspectos propios de su naturaleza, todos comportan una investigación muy amplia, por ello, se tomó uno de esos servicios que es el de energía eléctrica, que satisface una de las necesidades básicas del usuario, y apoya el desarrollo económico del país. A partir de interpretar el “debido proceso”. se justifica identificar si este se aplica en el cobro de energía retroactiva o no facturadas en este caso a los usuarios de la Capital del Meta. Teniendo en cuenta que según la SSPD” el cobro de energía retroactiva o no facturada no es una sanción al usuario” sino, el derecho que tiene la empresa a recuperar las sumas de dinero por concepto de los consumos obtenidos de manera irregular por los suscriptores, y que afectan de manera negativa su patrimonio económico. Cualquiera sea la razón del cobro, debe haber garantía del debido proceso. Al definir lo que se considera como consumo facturable y la metodología de cobro, es importante analizar y saber si por ser un derecho a recuperar una suma de dinero por parte de los prestadores del servicio, no es legal en caso dado, aplicar el debido proceso.

A partir de estas concepciones se evidencia la importancia de la presente investigación, de tipo socio-jurídica aplicada, con enfoque cualitativo, que también, busca analizar, la actuación administrativa, de la prestadora, para cobro de la energía eléctrica, por concepto de anomalías en los equipos de medición, y si hay incumplimiento del derecho al debido proceso en el trámite adelantado. En cuáles etapas es más preponderante, y qué medios faltan e influyen en caso de vulneración. Se tiene en cuenta, el debido proceso como base legal formal de todos los procedimientos en derecho, en este caso aplicado en el contexto seleccionado, para observar la efectividad en el cumplimiento de sus garantías, mediante un estudio específico de la comunidad de usuarios de una empresa de índole departamental, que ofrece un servicio vital y necesario a los ciudadanos; además, de obligatorio cumplimiento del Estado, que debe garantizar la legalidad en todos sus procedimientos, para promover la convivencia y el orden social, a la vez proteger el patrimonio económico de los ciudadanos, de la empresa y del mismo Estado.

También, el estudio se justifica porque hace un aporte a la teoría emanada de la Ley que determina, que, a toda persona en cualquier campo del derecho, se le debe respetar el debido proceso

como garantía mínima y necesaria para su defensa. Porque, el desconocimiento de este derecho afecta la dignidad de la persona misma, ya que se le vulnera la posibilidad de expresarse libremente, de proteger su patrimonio económico, y de agotar las vías gubernativas por medio de la interposición de recursos. Siendo Colombia un Estado Social de Derecho, garantiza el debido proceso en todos los procedimientos legales. Partiendo de esto, un veredicto es justo para las personas implicadas y aceptado por la sociedad en general, cuando concreta los principios y garantías del Derecho Procesal.

Al hablar de “relaciones de justicia” entendidas como menciona Naranjo Villegas (2008) que la sociedad por proceder de la potencialidad del hombre como ser social, tiene necesidad de realizar ciertos fines, y por pertenecer al mundo tiene exigencia de cumplirlos, esta circunstancia de realización de fines por parte del hombre o la sociedad es la que establece las relaciones de justicia, porque para realizar los fines se necesitan unos medios. Ahora la sociedad según Naranjo Villegas (2008) tiene necesidad de unos medios determinados, que están en los miembros de ella, y la persona tiene necesidad de medios para cumplir fines y ellos están en la sociedad. “con fundamento en esas relaciones de justicia entendidas como pertenencia de unos medios para cumplir unos fines” “se concibe las relaciones del Derecho de cualquier clase, ya sea privado, civil, administrativo, internacional público” (Villegas, 2008, p.197) entre otros. Este último, cuando se trata de las relaciones entre Estados. Internacional privado, cuando se establecen relaciones jurídicas civiles con presencia de un elemento extranjero. sin desvincularse de la noción de justicia; “entendida esta como la piedra angular” y base de todos los principios y valores del Derecho. Por lo tanto, cuando no se siguen las etapas del debido proceso un proceso, se vulnera el derecho que es inherente a la naturaleza del ser humano y a su vez, el sentido de la justicia como ha sido demostrado a través de la historia. (Naranjo Villegas, 2008)

Por todo lo anterior se buscó observar cómo se ejecuta el debido proceso en el cobro de energía retroactiva o no facturada, y si se cumplen las relaciones de justicia entre el Estado por medio de la empresa de economía mixta, prestadora del servicio y los usuarios, en un contexto definido como es la capital del Departamento del Meta. Contribuir si es el caso, sugiriendo la redirección del procedimiento administrativo que adelanta actualmente la empresa participante

contra sus suscriptores o usuarios. Con la intención de que el Derecho cumpla con su finalidad y sus principios.

Se concluye, que es necesario analizar y comprender la ley, para determinar que no se de interpretaciones contradictorias que afecten el debido proceso, esto permite: propiciar armonía entre las empresas que representan los fines del Estado, con los usuarios; proteger a la población usuaria, y a la empresa prestadora del servicio de las pérdidas anuales por revocatoria de los cobros, así como al Estado Colombiano, frente a la inversión que realiza para la prestación de estos servicios y en contraprestación las ganancias que sirven para nutrir el patrimonio presupuestal del mismo, en el entendido que el Departamento es una entidad descentralizada del Estado.

Como objetivo general se propuso: Identificar, si el trámite administrativo para el cobro de energía retroactiva o no facturada en la capital del Meta, a partir del año 2016, garantiza el debido proceso o si existen factores de vulneración al derecho que tienen los usuarios a la defensa y/o detectar, posibles elementos que influyan. Para configurar el objetivo central se plantearon los siguientes objetivos específicos: a). Reconocer los sustentos teóricos, y antecedentes, y la clasificación de los servicios públicos y domiciliarios b). Identificar aspectos relevantes y fundamentos jurídicos de los servicios domiciliarios c). - Identificar, principales características, fusiones y responsabilidad de los organismos de vigilancia y control en materia de servicios domiciliarios.. d). Analizar las actuaciones administrativas en el cobro de energía retroactiva, según los principios estipulados en la Ley 1437 de 2011 como: del debido proceso, la imparcialidad, la buena fe, y la publicidad. e). Explicar el debido proceso como un principio, que garantiza a toda persona la defensa de sus derechos, a través de un proceso dotado de garantías mínimas, reconocidas en Colombia por la constitución y la ley. f). Validar el sustento jurídico en el que se afianza el CCU., y el procedimiento administrativo, para cobro de energía retroactiva, a los suscriptores del servicio de energía en la capital del Meta. g). Demostrar la aplicación del debido proceso en las actuaciones administrativas adelantadas contra los usuarios de energía retroactiva, por la electrificadora con mayor cobertura en la capital del Meta, El argumento respectivo está en el CAPITULO 9

El problema tiene una base conceptual, y una parte empírica, se desarrolla en 9 capítulos, contenidos en los marcos referencial y/o teórico y marco empírico y la sustentación de debido

proceso en el capítulo 9. Para tocar el punto neurálgico de la investigación, primero se identifica los aspectos centrales de las dos figuras jurídicas a tratar, como son: el servicio público y domiciliario y el debido proceso, por lo tanto, el marco de referencia inicia con el marco teórico, en este, el capítulo 1 con el sustento teórico, de los servicios públicos, el origen y naturaleza del debido proceso, su aplicación en otros países y las disposiciones en los tratados internacionales. El capítulo II trata el concepto de servicio público, su génesis, clasificación, antecedentes y evolución en Colombia y Villavicencio, las personas jurídicas y las empresas prestadoras de este servicio. El capítulo III hace un análisis, de los fundamentos jurídicos, constitucionales y estipulaciones jurisprudenciales, la responsabilidad del Estado en su prestación, así como una breve descripción del régimen jurídico de estos servicios. En el capítulo IV, contiene concepto y Órganos de Vigilancia y Control como: MEM, la SSPD, La CREG. Personas Jurídicas proveedoras del servicio, en Villavicencio. Sociedades de economía mixta, concepto y naturaleza. El capítulo V hace mención de las garantías del Derecho Administrativo, la noción del Estado Social de Derecho, los servicios públicos figura central del Derecho administrativo, la función administrativa y sus principios, como también, las nuevas garantías para los ciudadanos al entrar en vigor el Nuevo Código Contencioso Administrativo, (CPACA). El capítulo VI sigue la línea del debido proceso, los trámites en materia de servicios domiciliarios, sus conceptos, antecedentes, fundamentos jurídicos y garantías y su relación con su aplicación en el cobro de energía retroactiva o no facturada a los usuarios de la capital del Meta. El capítulo VII enmarca al marco metodológico, que incluye el conjunto de técnicas y el procedimiento para resolver el problema de investigación, y llegar al resultado con criterios de certeza.

Prosigue con el marco empírico, inmerso en el capítulo VIII, el cual contiene la parte práctica de la investigación, realizada en el contexto de la capital del Departamento del Meta, La sustentación del debido proceso en el capítulo VIX. La población, los usuarios a quienes se les ha adelantado proceso administrativo para el cobro de la energía retroactiva y retiro de contadores a partir del año 2016, fundamentada en los informes de gestión realizados por la Personería de Villavicencio a la cual allegan sus quejas los usuarios del servicio de toda la comunidad, (centrada en el año 2020 ya que las quejas son reiterativas de años anteriores), y una estadística. La Muestra 67 suscriptores o usuarios a los cuales se les inicio un proceso administrativo para el cobro de energía retroactiva o no facturada, o han tenido problemas con los aparatos de medición de energía eléctrica por su deterioro en el tiempo de uso, y 3 empleados de la Empresa seleccionada en el estudio. Las

características para la selección de la muestra fueron: Selección por cuotas, amas de casa, comerciantes, profesionales, empresarios, estudiantes, que no tuvieron la oportunidad de presentar los recursos administrativos que les concede la ley, o no pudieron saber del estado de su medidor, y que la mayoría tuvo que pagar, y manifiestan inconformidad. La técnica de investigación charles informales, y entrevista con instrumento el cuestionario avalado por expertos, todo ello para determinar el desarrollo del debido proceso en los trámites administrativos adelantados contra los usuarios, para identificar si este cumple las disposiciones legales y fundamentales, así mismo identificar los elementos necesarios, propiciados por el Estado, para garantizar el debido proceso teniendo en cuenta que es un derecho constitucional, que le asiste a las partes en un proceso y que la Ley 1437(2011), Código Administrativo también lo contempla. El enfoque de la investigación no posibilita plantear hipótesis, debido a que carece de operacionalización de variables, por lo tanto, se plantearon, variables cualitativas nominales y conjeturas e hipótesis de trabajo, las cuales se probaron, a medida que avanzó la investigación. Para tener clara la respuesta a la formulación del problema.

Para el resultado de la investigación, la hipótesis de trabajo basada en el supuesto que no se aplica el debido proceso en el cobro de energía retroactiva como en el retiro y cambio de medidores, y por ello el inconformismo de los usuarios, fue verificada durante el avance de la investigación, a partir del análisis de algunos artículos legales, la falta de apoyo del Estado en razón a la existencia de un laboratorio dispuesto para garantizar la imparcialidad entre usuarios y la empresa y las declaraciones de la población de usuarios de energía eléctrica, entrevistada. las variables de tipo cualitativo nominales como el sexo, la edad de los entrevistados y otras respecto a las respuestas dadas en la entrevista y las ordinales cualitativas, muestran que no se lleva a cabo el debido proceso, a los suscriptores de energía retroactiva o no facturada, de la capital del Departamento del Meta como: tratamiento de anomalías en los equipos de medición. Varias promueven unas a que el usuario cometa errores por desconocimiento y otras a que se afecte, por no darse un Debido Proceso a su caso, y a que la empresa afecte su economía y reputación. Estas situaciones fueron tratadas en el capítulo VIII con un análisis más profundo de la información obtenida en el estudio. Como recomendaciones se sugiere tener en cuenta los mecanismos mencionados para aplicar un Debido proceso en casos necesarios, evitar la defraudación de fluidos y mantener el prestigio como empresa eficiente. Aspectos que serán profundizados en el capítulo de análisis de la información y recomendaciones

MARCO REFERENCIAL – TEÓRICO

1. Capítulo 1- Bases Teóricas

Según (Matías, 2013. P.43) “La teoría del servicio público tuvo sus primeros albores en Francia en la segunda mitad del siglo XIX” y desde sus orígenes, ha tenido notable influencia en la comunidad occidental y también en Colombia. Su sustento democrático enfatiza y cobra vigor para el rescate de lo público. La prestación de los servicios considerados esenciales, directamente por el Gobierno, Y la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, para resolver sus problemas; como una alternativa, al predominio de las concepciones privatistas y mercantilistas que se imponían. (Matías, 2013). Su conocimiento adquiere importancia, debido a que está unida al origen del Derecho Administrativo, “considerado el Derecho de los servicios públicos por Duguit” (Matías, 2013, p.44), quien fue discípulo de Durkheim, y un brillante jurista francés, uno de los fundadores de la “Escuela de Burdeos” y profesor de esta (Matías, 2013, p.45).

Esta teoría del servicio público es también del “del Estado y del Derecho” “que cambia la noción de Estado en puntos relevantes como “la naturaleza del Estado” (Matías, 2013, p.44) “para que en vez de ser una concentración de poder y mando se vuelva una comunidad nacional, “que asegure el cumplimiento de los servicios públicos, y sancione las reglas del Derecho” (Matías, 2013, p.44). Por ello los servicios públicos son elementos, insustituibles, asociados al nacimiento y evolución del Derecho Administrativo y a los fines del Estado. En las conferencias de Duguit (1920-1921) en Estados Unidos, en la Universidad de Columbia, se retoman las ideas de las conferencias de 1908, expresadas de otra manera Duguit (1921) afirma que la creencia de un estado soberano ya no corresponde a la realidad porque cada día los ciudadanos se dan cuenta de que El Estado deja de ser un poder de mando para convertirse en una corporación que asegura el cumplimiento de los servicios públicos y sanciona las reglas del Derecho” (Matías, 2013,p.8)

La idea central, podría interpretarse como distinción entre los gobernantes y los gobernados según lo que afirma Duguit, (1921) citado por Matías (2013) que: “la noción de servicio público sustituye el concepto de soberanía como fundamento de Derecho Público” (Matías,2013, p.46), “que es la obligación de los gobernantes con los gobernados, en relación con los servicios públicos” (p47).

También, afirma que “Los gobiernos no son más que los representantes de un poder social que manda, y son los gerentes los servicios públicos, que remplazan la noción de soberanía y son el fundamento del derecho público y el Estado” (Daguit, 1921, p.9) citado por (Matías, 2013, p.44). Los gobernantes tienen deberes y lo que manden tiene el fin de hacer cumplir esos deberes. Estas ideas llevan a concluir que el Estado tiene el deber de hacer cumplir con efectividad estos servicios, para asegurar el bienestar de los pobladores, teniendo en cuenta que los servicios públicos no son, un obsequio del Estado sino un derecho fundamental de los ciudadanos. La idea central aquí es que: El Estado al ejecutar decisiones para cumplir con los servicios públicos no lo hace por soberanía sino por, el cumplimiento de sus deberes. (Daguit, 1921).

Según Matías (2015) en el Fallo en Blanco vinculado al Derecho Administrativo, se inicia el reconocimiento de la responsabilidad de los daños causados por los servicios público. Distintos de los enunciados por el Código Civil. El concepto, y su relevancia en la evolución de la jurisprudencia francesa se consolidan mediante aporte importante de destacados doctrinantes a partir del siglo XX buscando aportar construcciones teóricas una rama del derecho relativamente nueva. A partir de allí el concepto, desempeña un papel importante, en toda la teoría, demuestra cómo debe ser el proceder de la Administración pública y consolida a nivel “jurídico científico” algunos presupuestos que habían pertenecido al Estado de Derecho que no podían realizarse. Entre ellos se enmarca: “el sometimiento de la administración pública al Derecho y tampoco de su proceder, ya no, al dominio del poder, sino a las “finalidades sociales y solidarias que tiene consigo, apoyadas en el sentir popular y la democracia). Aparece una forma nueva de ver el derecho público (Matías, 2013, p.48) toda la teoría apoyada por doctrinarios como Daguit.

(Marienhoff, 1965, p.1)) considerado padre del Derecho Administrativo Argentino afirma: que El servicio público, se debe comprender como: la actividad de la administración pública o de los particulares, que lleva a “satisfacer necesidades o intereses de carácter general” no individual. De manera que “No solo puede haber servicios públicos prestados por la administración pública exclusivamente o por concesionarios y que su creación se deba a un acto formal”, sino que puede haber servicios que no deriven de un acto estatal específico o manifiesto.

Se reconoce la existencia de un servicio público cuando una actividad es tratada o tenida como tal, y la necesidad debe ser general. Pero además es necesario el control del Estado en su prestación por particulares, teniendo en cuenta que es el encargado de proteger los intereses de los ciudadanos. Es importante considerar que según Matías (2013), en la actualidad se debate sobre los servicios domiciliarios, especialmente sobre las empresas prestadoras de estos servicios, sobre su “naturaleza jurídica, propiedad, regulación y control y sobre los principios que deben orientar su prestación” (Matías, 2013, p.50). Se conocen dos teorías sobre las posturas expuestas para su gestión que son:

Las teorías intervencionistas, en la economía y la sociedad, para sus partidarios. Las funciones que debe cumplir el Estado son: de dirigir la economía, participar en los procesos de producción. Para realizar la distribución, circulación de bienes y servicios debe construir la infraestructura física y social. Es el Estado quien debe orientar la planificación socioeconómica, para que haya bienestar social y a la vez garantizar las libertades pública y los derechos ciudadanos. Ellos son partidarios de que haya empresas estatales, de subsidios de oferta a quienes tienen pocos recursos, son partidarios de la solidaridad, de que se establezca un estado de bienestar.

El otro extremo están los inclinados a las teorías mercadocéntricas, que consideran como vía de progreso, el predominio del mercado como regulador y distribuidor tanto de la economía como de todas las Relaciones sociales, y el Estado encargado de vigilar el mercado, Cuevas (2002) citado por Matías (2013) afirma que los defensores de estas teorías, son partidarios de la privatización de las empresas estatales y establecimiento de las privadas, de privatizar la prestación de los servicios, de eliminar lo que llaman monopolios estatales, de la libertad del mercado, eliminación de subsidios, buscan la rentabilidad financiera, la desregulación de precios, promueven una economía abierta globalizada. Matías (2013). Esta posición es calificada como neoliberalismo, sus antecedentes teóricos son el marxismo, algunas corrientes liberales modificadas. A continuación, se amplía el tema con el análisis de las teorías Subjetiva, Objetiva y funcional.

A continuación, se amplía el tema con el análisis de las teorías Subjetiva, Objetiva y funcional.

1.1 Teoría Subjetiva.

Las teorías sobre responsabilidad en la asistencia de los servicios públicos, según varios autores como Guzmán (2002) buscan explicar su naturaleza e identificar la responsabilidad del Estado en cuanto a su prestación. Partiendo de que estos servicios son: una diligencia designada al público, para satisfacer un requerimiento colectivo de carácter general, bajo un régimen jurídico especial. La teoría subjetiva trata de explicar el papel que juega el Estado en su prestación y los mecanismos empleados para su definición, la cual en el Derecho Público moderno es compleja, debido al “nuevo rol del Estado en la economía” (p.77).

Entre las teorías a mencionar, la Teoría Subjetiva, cuya primera tesis se basó, en afirmar que este servicio era prestado de forma directa por el Estado, como parte de sus funciones prestacionales. Al respecto otros autores afirman, que toda actividad del Estado que tenga naturaleza administrativa es servicio público. Desde la concepción de la naturaleza prestacional de las labores del Estado, “el servicio es público, cuando es prestado de forma directa por las diversas entidades de la Administración pública” (Guzmán, p.77). Esta idea se origina en” la Sentencia Blanco que es un fallo de la Jurisdicción Administrativa de la época que dio lugar a la concepción francesa de servicio público que manejaban juristas como Duguit” (p. 77) y que aun de cierto modo se conserva en la Jurisprudencia Francesa. (Guzman,2002).

Según Guzmán (2002) cuando se hizo visible el Estado de Bienestar y el Estado Social de Derecho, surgió la necesidad de una administración pública suministradora de servicios los cuales debían ser prestados por el Estado en forma directa, como actividades de su gestión. Más como la población crecía y con ella la necesidad de más servicios públicos, el Estado se vio en la urgencia de crear “entes especializados en la prestación de esos servicios” (p.77). Los mecanismos utilizados por administración pública no fueron efectivos, y por lo tanto, obligaron a tomar “prestados conceptos de la administración privada, para hacer efectiva la gestión” (Guzmán, 2002, p.77), es allí cuando aparecen las empresas públicas, pertenecientes al Estado de manera directa. Sin embargo, al referirse a empresa pública es imprescindible definir su naturaleza, desde la concepción de empresa como organización de recursos y personas que realizan una actividad con ánimo de lucro, y “el estado por definición no produce lucro” (p.77), porque es una organización política que regula la vida de una comunidad, mediante sus instituciones soberanas, aunado a la naturaleza de lo que sería

empresa y Estado.(Guzmán,2002, p.77) refiere algunos aspectos que generan contradicciones, entre ellas, como:

Los incentivos económicos que reciben los socios de la empresa privada, pero no, reciben los representantes del Estado en las juntas de las empresas estatales. Otra, la empresa pública genera distorsiones en la economía, al crear entes económicos que no están sometidos al mercado, también, las empresas públicas utilizan fondos públicos para su funcionamiento sustentados mediante sistema impositivo, tampoco son susceptibles de incurrir en insolvencia, dado que el Estado nunca quiebra, y finalmente utilizan infraestructura del Estado.

Según Guzmán (2012) Se puede observar, la ineficiencia de las empresas públicas, ya que además de lo mencionado, no buscan posicionamiento en el mercado o competitividad, como si le corresponde a la empresa privada que es un ente económico y que entre mejor haga su gestión tiene más posibilidad de éxito en el mercado. Si las empresas públicas operaran recurriendo a entes privados, según el autor generarían competencia desleal. Con el transcurso del tiempo, llega una época que se puede denominar, el cambio de la bonanza a la crisis, porque la década de los 60 es la década gloriosa del capitalismo, del crecimiento económico casi a nivel general de los países, el crecimiento de la economía permito “el manejo directo de determinadas actividades, muchas de ellas reservadas al Estado” (p.78), sin embargo al llegar la crisis energética de los años 70, surgió la necesidad de permitir al ámbito privado, el manejo de algunas actividades.

A partir de la concepción de ineficiencia de las empresas públicas y el Estado se originaron dos efectos en la economía mundial, uno “la privatización de aquellas empresas públicas que no producen utilidades, privatización que también generaría el ingreso de importantes fondos para el Estado” (Guzmán, 2020, p.78). Con estos fondos controlar el déficit en el sector público y subsanar los presupuestos. El otro efecto fue el surgimiento de la necesidad de hacer inversión en los servicios públicos, la que llevó, “al Estado a permitir ingreso de capital del sector privado a la administración de fondos y bienes públicos, es decir y la prestación de servicios públicos a través particularmente de mecanismos y concesiones” (p.78). Según (Guzmán (2002, P.78) la privatización, se concibió buena con “empresas que no producen utilidades y generarían el ingreso de importantes fondos para el Estado, y así corregir el déficit en el sector público”. Aunque la privatización estuvo más ligada a fortalecer el capitalismo que a mejorar el beneficio social, lo cual se refleja actualmente, en varias empresas que eran públicas, y que, ahora siendo privadas, están más preocupadas por fortalecer sus intereses económicos y mejorar su rentabilidad que por la justicia social. Como resultado de la

privatización aparecen las concesiones, los permisos, las licencias, los organismos reguladores y los servicios públicos a ser prestados por particulares..

Dentro del panorama tiene relevancia el Estado de bienestar, el cual generó la necesidad de una administración pública prestadora de servicios, este término viene de la expresión inglesa “Welfare Etate”, acuñado en 1945, es también llamado Estado benefactor, Estado providencia o sociedad de bienestar, y según el Diccionario Político (2020) es un sistema de organización de los estados en la redistribución de la riqueza entre todos los ciudadanos o también, un concepto político económico asignado a un modelo de organización social, en la cual el Estado interviene de manera económica y social, porque distribuye los beneficios equitativamente para cubrir los derechos sociales de los ciudadanos y así poder contener la desigualdad y evitar con esta estrategia la marginación. Este modelo de Estado, originado a finales de la segunda guerra mundial en 1945, al que ya se había hecho alguna referencia, sin embargo, al tratarse de bienestar social se relaciona a todos los ciudadanos. Al enfrentarse a sistemas sociales opuestos después de la segunda guerra mundial, se buscó una forma intermedia de aceptación de reforma social, especialmente con el comunismo, por ello esta forma de estado benefactor, es muy apegada a la reivindicación de mejoras laborales y desarrollo de partidos democráticos.

El método utilizado en el Estado de bienestar por los gobiernos es la recaudación de impuestos y tasas y es así como interviene en la economía. Según Constante Liliana (s.f.) este estado surge cuando los países capitalistas enfrentan una grave situación de miseria en las zonas periféricas internas, por la destrucción de la producción tradicional a finales del siglo XIX, y el enfrentamiento entre campo y ciudad. Esta situación amenazó la existencia del sistema capitalista. Como solución se propuso un cambio de la estructura de la demanda, surge entonces el estado de bienestar, “utilizado como fórmula pacificadora de las democracias capitalistas”. (p.133).

Otro Estado que surge es el Estado Social de Derecho, que, según Gómez (2006) su proceso de formación y estructuración se da a partir de varios factores como: la crisis del Estado Liberal y la crisis social y económica del Estado de bienestar. Se consolida en la segunda postguerra en Europa occidental. Aquí es importante tener una idea de lo que se trató. La crisis del Estado liberal inicia con la doctrina del liberalismo, que generó una distinción entre el sector público y el privado respecto a instituciones políticas y jurídicas, el Estado se limitaba a solucionar “los casos que no era posible resolverlos por iniciativa particular”, (Gómez, 2006, p.76) las funciones del Estado eran

principalmente, la administración de justicia y la defensa estuvo más enfocado en las fuerzas militares. La burguesía al reivindicar derechos fundamentados en lo económico, “asumió los derechos políticos en nombre del pueblo” (Gómez, 2006. p.76) pero no gestionó, en pro de los intereses colectivos sino en beneficio de los intereses de los propios.

En esa época se entró en crisis económica y política, se dio la quiebra de la democracia liberal. La cual fue notoria según Gómez (2006) ya que, de los 28 estados europeos en 1941, solo 5 estados conservaron los fundamentos de esta democracia. Se mencionan tres causas que terminaron con la democracia liberal y son: las ideologías comunistas, las variantes autoritarias y el fascismo este último es un movimiento político social totalitario creado por Mussolini. Influyen también, el orden establecido golpeado por la nueva ciencia fundamentada en la propia razón. Las fuerzas ideológicas y el sistema económico internacional proyectaron un funcionamiento inadecuado que le impidió al sistema liberal el éxito en el intento por restaurar el modelo anterior a la guerra, aunado a esto “la gran depresión” promovió el fin de la economía capitalista mundial.

Otros factores que promovieron la aparición del Estado social de derecho fueron, la caída de la economía europea, el poder económico y financiero que fortalece a EE. UU. La desigualdad en la distribución social del crecimiento, el desempleo, la disminución de las ganancias empresariales. Para contrarrestar, los efectos producidos, se dio una conferencia en 1993, donde fue imposible, aunque se intentó mantener el modelo liberal de economía de mercado; en cambio, se sustituye por un modelo de principios de protección estatal, una política que busca proteger la economía nacional ante la competencia extranjera, por medio de aplicación de medidas restrictivas, como aranceles al comercio de afuera. Luego aparece la gran depresión en EE. UU. Con aspectos negativos que afectaron el nivel de consumo. Todos estos factores contribuyeron a la aparición del Estado Social de Derecho, sin embargo, “es la gran depresión de los EE. UU” Gómez (2006) afirma que esta es la que constituye el hecho principal para el cambio del Estado liberal a un Estado social; aunque la crisis se dice que empezó mucho antes, mostrando algunas señales de deterioro en lo económico que comienzan en Alemania, Francia e Inglaterra.

En su estudio Gómez (2006) afirma que, la Historia del Estado Social de Derecho, se contiene, cuando se hicieron otras innovaciones, se diseñaron procedimientos de participación política, las constituciones incluyen derechos sociales, se crearon sistemas, para cobertura social y prevenir riesgos de entre otras, y se tomó la aceptación de la pluralidad de posiciones como valor

de convivencia entre los particulares. “Los Estados adoptaron medidas en favor de los grupos desventajados y lograron legitimación” (Gómez, 2006, p.80) y establecieron la inversión social como política pública, diferente a las políticas del Estado liberal que priorizaron la seguridad. El Estado Social de Derecho tiene de representativo la palabra “social” que tiene un contenido conceptual, que expresa como fin del Estado el “bienestar social de todos sus asociados” y también garantizar lo consagrado en la Constitución. (Gómez, 2006, p.78) es decir, la satisfacción de las necesidades de la población, para optimizar la calidad de vida. Sus antecedentes se ubican en el periodo de la ilustración, en el siglo XVIII donde se dieron muchos cambios, entre los que está el denominado “Estado de Derecho” (Maldonado, 2010, p.58).

Maldonado (2010) afirma que Francia dio lugar a un estado de bienestar o Estado garantista que procuraba bienestar a todos sus asociados. Sin embargo, la concepción de este Estado proviene de Grecia, que es donde nace la idea de que la razón de ser del Estado es el bienestar de la sociedad. Y es esta concepción la que germinó en las ideas que luego propagaron los pensadores franceses. En Colombia se habló inicialmente “de Estado Social de Derecho, en la Reforma de 1938” (p.58), y es la Constitución del 1991, la que adopta el cambio de Estado de Derecho a Estado Social de Derecho, que se dio debido a que algunos servidores públicos utilizaron la violación de derechos y libertades para proteger instituciones jurídicas. El Estado Social de Derecho, que se fundamenta en la dignidad humana, ordena cumplir con funciones públicas y producir resultados que beneficien a la comunidad. Por ejemplo en la solución de sus necesidades concretas ya sean políticas, económicas, sociales y educativas entre otras. La Corte Constitucional, hace varios pronunciamientos, sobre el concepto de Estado Social de Derecho. Por ejemplo, en Sentencia C-221 de 1994. Magistrado ponente: Carlos Gaviria Díaz. Hace alusión cuando declara que el “Estado no puede obligar a ser virtuosos a sus asociados, sino que debe darles los mecanismos para que éstos lleguen a serlo”. (Maldonado, 2010, P.58). Es decir, propiciar los elementos necesarios para alcanzar sus condiciones de vida con calidad, mediante el ejercicio de sus derechos.

Toda esta trayectoria se especifica debido a que, según varios autores, el concepto de servicio público es un elemento del Estado social de derecho. Según Maldonado (2010) al interpretar la Constitución del 91 se pretende poner paralela, la asistencia de estos servicios, en un contexto de economía de mercado con el cumplimiento de los fines del Estado que la Constitución del 91 adoptó e incorporó como obligación, prestar los servicios esenciales. Esto permite que los particulares o las

organizaciones presten los servicios domiciliarios, pero siempre bajo el orden y observación del Estado. (Maldonado, 2010).

En conclusión, en la teoría subjetiva la prestación de los servicios públicos está a cargo “del Estado de manera indirecta a través de terceros. Y la realización del servicio por parte de los particulares, ocurre como una suerte de delegación” (Guzmán, 2002, p.58) la respuesta no es debida porque, se entiende que, al entrar el Estado de bienestar en crisis, el sistema estatal ya no podía mantener los servicios públicos y estos empezaron a ser privatizados, las empresas estatales fueron transferidas a lo privado. El Estado no pudo mantener mecanismos de actividades económicas en las que estaban los servicios públicos, esto posibilitó a que los particulares pudieran prestar servicios públicos, de manera directa, por ello ya no podía hablarse de “titularidad estatal” (Guzmán, 2002. pp. 77-78). Que se refiere a bienes patrimoniales o fiscales del Estado, de carácter nacional, departamental y municipal, y sirven como medios para la asistencia de las funciones y los servicios públicos, en este caso se enmarcarían las empresas que, aunque sean mixtas no le corresponden totalmente al Estado. Por lo tanto, la teoría subjetiva, adopta una concepción inadecuada, al considerar que es el Estado quien seguía directamente prestando todos los servicios públicos, pero de manera indirecta a través de terceros. Según esta teoría los particulares que prestan los servicios serían delegados, y cuando el estado de bienestar entra en crisis y no se podía mantener los servicios públicos por el Estado estos debieron ser privatizados y al ser transferidas a particulares las empresas estatales, desaparece la titularidad estatal en cuanto a los servicios públicos.

1.2 Teoría Objetiva

Guzmán (2002) afirma, que según esta teoría la designación de una acción como servicio público, no depende del ente que se encargue de prestarlo, sino, de la naturaleza del servicio prestado. Esto indica que lo pueden prestar particulares, ya que no se tiene en cuenta el ente prestador de los servicios sino, las características del servicio. Por ejemplo, si es público una característica es que no puede ser una actividad particular, prestada a otro individuo o a una familia, sino a una colectividad organizada. Otra es que resulta que estos servicios son acciones indispensables para la colectivas, ya que la necesidad de esos servicios por parte de la comunidad es prioritaria, por ello el autor agrega que “el servicio público implica la satisfacción de necesidades colectivas, y de carácter material” (p.78).

A partir de que el Estado según Baldo Kresalia R. (1998), es una entidad de fines y uno de ellos es” el bien común temporal de los súbditos” (p.39) el servicio público se enmarca en el bien común, y es legitimador de la acción del Estado forma de organización del orden social, que adopta una posición comprometida en la prestación de estos servicios, y es allí donde se configura una relación lineal entre Estado y sociedad. Por lo tanto, el Estado debe regular la prestación de estos servicios, para que satisfagan de manera eficiente las necesidades básicas de los ciudadanos ya sea de manera directa o a través de particulares prestadores de estos servicios. Además, Baldo Kresalia R. (1998) aclara la naturaleza de este concepto, referido a las actividades destinadas al servicio público, o acciones que aseguran la satisfacción de una carencia colectiva, sin que cada ciudadano de forma individual se ocupe del cuidado de ella.

Según Baldo Kresalia R. (1998) cambio la costumbre de que eran tareas privadas. Ya que a medida que se brindaron nuevas posibilidades de satisfacer las necesidades sociales que la colectividad reclamaba, se fue aumentando por parte del Estado el campo de ampliación. Desde allí, el acto de declarar un sector o una actividad como pública, o como servicio público, significó que la actividad quedaba incorporada al quehacer del Estado y excluida del campo de actuación de los particulares, si antes no tenían concesión, que era transferencia al sector privado, de poderes que antes no existían. A partir de esta concepción, los servicios públicos podrían regirse por el Derecho privado, sin embargo, por el compromiso político implicado en su prestación y la obligación de satisfacer necesidades colectivas, y se sometió a un régimen jurídico de Derecho Público, se origina la concepción de este servicio y “se logra diferenciar a este sector de la actividad estatal”. (Baldo Kresalia R. 1998. p. 39). Para ampliar el concepto es necesario diferenciar el servicio público de la función pública, la cual se desarrolla en los fines esenciales de la actividad soberana del Estado, como: la actividad legislativa o judicial, la función pública es un régimen autoritario, ejercida a través de actos jurídicos como sentencias, órdenes etc. pero el servicio público pretende “ la consecución de fines de bienestar no esenciales para el ser del Estado, pero, sí para la vida social”.(Baldo Kresalia R. 1998,p. 46).

Guzmán (2002) afirma que La Teoría Objetiva, deja ver dos aspectos importantes, uno que el Estado debe regular directamente la prestación del servicio domiciliario, para garantizar la solución de las necesidades básicas de la ciudadanía. El otro, estos servicios pueden ser prestados por quienes no tengan cargo oficial, o público “que podrían o no concurrir con el Estado” (p.78) pero no explica algunos aspectos, al respecto “como es que distintas sociedades en diferentes

momentos consideran servicios públicos a actividades diversas, sin una razón objetiva” (p.78), para corroborar esto, algunas actividades como la televisión resultan indispensables en algunos países, pero no en otros. Lo que lleva a entender que unas actividades son indispensables para unas sociedades, pero no para otras. También, esta teoría afirma que por su naturaleza el Estado, tiene la “titularidad de estos servicios y es la gestión la que se transfiere a los particulares” (p.78), pero por la nueva forma de Estado, la titularidad la tiene cada poder. En este caso según Baldo Kresalia R. (1998), la diligencia de servicios públicos por particulares es factible, la administración tiene poderes para los concesionarios y para terceros, lo que pasa que esta actividad no es coactivamente impuesta, sino que se ofrece al usuario. En resumen, el servicio público se trata de una actividad de prestación que el” Estado asume por organización propia o por delegación, y de la cual es primariamente responsable” (p.47).

En síntesis, la Teoría objetiva, no explica por qué distintas sociedades en diferentes momentos consideran servicios públicos a actividades diversas, sin una razón objetiva, o algunas actividades consideradas servicios públicos son indispensables en algunos contextos y en otros no. Por lo tanto, no tiene sustento en la realidad, porque” permite distintos servicios públicos en distintas sociedades” o contextos (p.84). Por otra parte, esta teoría afirma que por su naturaleza el Estado,” tiene la titularidad de estos servicios y es la gestión la que se transfiere a los particulares” (p.78), sin embargo, por la nueva forma de Estado Regulador vigente en el mundo, la titularidad la tiene cada poder. (Guzmán, 2002).

1.3 La Teoría Funcional

Llamada también, según Guzmán (2002) “concepción instrumental del servicio público” el autor parte de “la declaración de que un servicio público como tal, depende del Estado, y se genera por la decisión de este” (p.78), cuando genera una intervención fuerte en la actividad calificada de servicio público. Por lo tanto, no existen servicios públicos *per sé*, (por su naturaleza) como lo explica la teoría objetiva, o como se especificó en el título precedente, Tampoco, solo el Estado puede prestarlos, como lo afirma la teoría subjetiva, sino que la declaración denominada público, está basada en el interés público o general, no individual.

En general las teorías analizadas sobre los servicios públicos exigen que el concepto sobre estos servicios tenga una revisión, porque ninguna de las dos teorías, la subjetiva ni la objetiva resuelve

el problema, porque la teoría subjetiva mostro su ineffectividad cuando entra en decadencia el Estado de bienestar. La teoría objetiva permite servicios públicos distintos de acuerdo con las necesidades sociales, como el servicio de televisión indispensable solo en algunos países. la” teoría más consistente en términos jurídicos, es la funcional” (Guzmán, 2002, p.83), para esta una acción catalogada como servicio público proviene del Estado, este origen, asegura su regulación por parte de él.

Sin embargo, Guzmán (2002) afirma que esta teoría establece algunos límites a ese privilegio que solo le corresponde al Estado. Los límites son: uno el principio de legalidad que estatuye “una actividad como servicio público debe ser establecida por la ley” (p.79). Esta disposición indica que tanto las autoridades administrativas como el Estado deben conducirse con acato a la constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultadas que les son otorgadas y conforme con los fines para los que fueron consagradas. El principio mencionado es un insustituible elemento del Estado de Derecho como también lo es del Derecho administrativo. Esto significa primero que el Estado y la administración tienen sujeción a la Ley, que es norma jurídica mandada por “quienes representan a la sociedad en su conjunto” (p.79). Segundo “la administración pública solo puede hacer aquello para lo que está facultada en forma expresa “(p.79) es decir no goza del principio de no coacción. También, la administración, cuando emite actos administrativos que producen efectos determinados-aplicables a un conjunto concreto de administrados, debe darse bajo “las normas legales que las fundamentan. (Guzmán, 2002, p.79) Por este y otros criterios se debe reconocer que la reglamentación de una actividad como un servicio público “debe ser establecida mediante una Ley”. (P.79) y es el Estado como institución que debe actuar respecto a la Constitución y a la ley. Las leyes solo pueden ser emitidas por órganos que tienen esa facultad. Debe entenderse entonces que la ley como norma jurídica, expresa lo emitido por los que representan a la sociedad en su totalidad. Otro límite es “la declaración no debe afectar derechos fundamentales, y debe existir una necesidad pública de su regulación” (p. 84)

Para Guzmán (2002) la definición de servicio público no es coherente ni con la lógica económica de la administración pública, ni con la realidad cotidiana, su determinación impide el control de la acción del Estado por los particulares. Desde otra perspectiva, el concepto de este servicio se debería remplazar por el de “servicio socialmente eficiente, basado en el concepto de eficiencia social”. Esto debido a la calificación de un servicio como público, por parte del Estado tiene “una naturaleza instrumental”(p.77) esta calificación está relacionada con la utilidad social de

su prestación, y el problema que puede generar al desaparecer o al prestarlo de forma ineficiente. Más la supervisión necesaria del Estado se puede explicar porque el mercado no puede asegurar sobre todo el precio, del servicio para su prestación con calidad, teniendo en cuenta que es un servicio necesario y vital para la sociedad (Guzmán, 2002, pp. 77-78).

Los servicios cuya presentación se realiza directamente en el domicilio o lugar de trabajo de la persona, y que satisfacen sus necesidades esenciales, reciben el nombre de servicios domiciliarios, establecidos por la 142 (1994, Artículo 1. Se diferencian de otros, como el transporte, la salud que no tienen la característica de domiciliarios.

En conclusión, las teorías descritas se sintetizan así: Según, la Teoría Subjetiva el servicio público es prestado de forma directa por el Estado, como parte de sus funciones prestacionales, y de manera indirecta por particulares. Para la Teoría Objetiva, esta clase de servicios puede ser prestados por particulares, “que podrían o no concurrir con el Estado” (Guzmán, 2002, p.78) y para la Teoría Funcional, supone que la declaración de un servicio público proviene del Estado, y se genera por decisión de él, de realizar una intervención potente en la acción que es calificada como tal. Por lo tanto, no existen servicios por si mismo como lo advierte la teoría objetiva ni tampoco el Estado por si solo puede prestar estos servicios como lo concibe la teoría Subjetiva, para la Teoría Funcional es el Estado quien debe regular, los servicios domiciliarios, porque el mercado no podría sostener los precios, para la prestación con calidad, de un servicio que es vital y necesario socialmente, ya que tendría que evaluar la competencia y otros aspectos comerciales. (Guzmán, 2002).

1.4. Concepto de Servicios Públicos y Domiciliarios.

Con fundamento en investigación de expertos en el tema, se define su concepto, su génesis y sus antecedentes dentro del contexto particular que llevó a su definición en el marco legal. En Colombia, la noción de servicio público a pesar de ser tan mencionada no está definida concretamente en la Constitución Política. Sin embargo, concluyendo lo estudiado podría afirmarse que el servicio domiciliario, es una actividad de servicios público, prestada por entidades públicas o privadas estas últimas con concesión, para brindar satisfactores a necesidades colectivas, de forma permanente y directa, que está sujeta principalmente al régimen de Derecho Público

Mejorar y/ o optimizar la calidad de vida y cambiar positivamente los índices de pobreza en el mundo, dependen en gran parte de los servicios públicos, expone en su obra de Núñez (2018) quien reúne las reflexiones más influyentes de pensadores americanos y europeos, sobre la necesidad de una organización institucional que satisfaga las necesidades sociales en el siglo XXI, en cuanto a servicios públicos. Aunque, este tema ha tenido avance desde la Constitución del 91 en Colombia, y se ha afianzado con la Ley 142 del 94, aún subsisten problemas.

El Código Sustantivo del trabajo, [CST] Artículo,430, decreta la prohibición de la huelga en los servicios públicos.. Artículo modificado por (el Decreto extraordinario 753 de.1956, Artículo 1). Que reglamenta: “De conformidad con la Constitución Nacional, está prohibida la huelga en los servicios públicos”. Respecto al servicio público regla:³

El servicio público es catalogado como: “servicios de interés económico general [...], que presenta un cuadro de las actividades consideradas como servicios públicos. Laguna (2014) también, refiere: que los servicios de interés económico general “Se caracterizan por su diversidad [...] todos presentan unas líneas de fuerza comunes que aproximan aspectos esenciales de su régimen jurídico” (Párr. 1), debido a que se han clasificado según la exigencia de la necesidad de la comunidad, por ejemplo, las comunicaciones afirman son muy importantes vistas desde diferentes puntos: uno, facilitan las interrelaciones humanas, sociales, económicas, educativas, etc., dos, ahorran tiempo, tres, permiten la interconexión; “pero si alguien carece de ellas no afectan en esencia su vida”(Párr.2), otro tanto pueden ser los servicios financieros, sin embargo, otros servicios hacen exigente su prestación garantizada con medios públicos, porque se convierten en un derecho inalienable para el componente social, como es el servicio público domiciliario, el cual tiene un interés específico basado en ser una necesidad para la comunidad, esto implica una serie de obligaciones que lo hacen corresponder a servicio público esencial para la vida. De allí que el servicio domiciliario, esta conexo con la vida en su posibilitación, que incluye la salud, la economía y el bien estar en general, y por ello es tan importante su efectiva prestación.

³Para este efecto se considera como servicio público toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado, directa o indirectamente, o por personas privadas. Decreto 753 de 1956 Artículo 1 inciso tres.

El servicio público es un tema de competencia del Derecho Administrativo, con unos principios que garantizan el bienestar social, como fin del Estado Social de Derecho. Los servicios domiciliarios, como mandato constitucional exigen velar por su cumplimiento eficiente, para “garantizar el bien objeto del servicio” lo que significa que sea constante y sin interrupción. la Constitución, Artículos 78-334⁴-370-365-367-369, expresamente determina: Artículo 78 : La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la Comunidad ...Artículo 367 La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura calidad y financiación...Artículo 369 La Ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación...Artículo 370.⁵

Según Uvalle (2000) debido a que el servicio público se da en el contexto de la vida de los ciudadanos, es un medio que vincula a estos con el Estado, tanto para el aporte de calidad en los servicios que presta, como para que atienda con diligencia, las peticiones formuladas por ellos y de respuestas que los satisfagan; de esto depende que la operación del gobierno sea transparente y eficaz. Ya que “En la sociedad contemporánea, la profesionalización del servicio público es imperativo de primer orden” (p.40). El servicio público se hace efectivo cuando las posibilidades que se den a los ciudadanos integran tiempos, políticas, procedimientos y operaciones que busquen con eficiencia el bienestar de ellos, este procedimiento da vida digna a la acción del Estado y mejora la capacidad de gobierno. Deja ver que: “de su eficacia depende que la lealtad ciudadana sea fortalecida con la vigencia de los gobiernos democráticos” (p.41). El servicio público debe ser una acción organizada del gobierno, y también diligente y justa, esto optimiza, las relaciones entre la comunidad y gobierno, en caso contrario surgen problemas manifestados en falta de apoyo al gobierno, además, le conlleva la pérdida de prestigio institucional. Para una prestación adecuada del servicio es necesaria la participación efectiva en un trabajo serio y profesional [...] de quienes pertenecen a la administración pública, el saber profesional y la responsabilidad debe ser primordial, de los operadores de la acción gubernamental. Por ello en esta época de un nuevo paradigma que

⁴ La dirección general de la economía estará a cargo del Estado [...] y en los servicios públicos y privados... Constitución Política. Artículo 334

⁵Corresponde al presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios... (Constitución Política de Colombia, Artículo 370)

enmarca las relaciones en diversos ámbitos de la acción humana, es deber de la administración pública establecer políticas claras, vigilar el cumplimiento de las normas en la prestación del servicio con calidad en todo su contexto, incluido el Debido Proceso cuando se presente una falla. (Ovalle. 2000. P. 41).

Cardona, Gaviria, Piedrahita, G. y Piedrahita, M. (2004), afirman, que como no se encuentra una definición taxativa de los servicios domiciliarios en la Constitución Política, ni en la ley, la Corte, que con base en los artículos 365 y 367 de la Constitución, ha dado una noción de este servicio y define “que el servicio público como género, y el servicio domiciliario es una especie de ese genero” (citado por Cardona, et.al. 2004.p.74) se especifican : que los servicios públicos domiciliarios que son prestados por medio de sistemas de redes físicas o humanas, con puntos terminales en las viviendas o sitios de trabajo de los usuarios, cumplen una la finalidad específica, la cual es “de satisfacer las necesidades esenciales de las personas en general de los ciudadanos” (Cardona, et al. 2004, p.74).Para Cardona, et al.2004) además de sugerir que con base en conceptos de eruditos y autoridades en el tema, es posible construir una definición de servicio público que reconozca sus componentes esenciales. Desde esta óptica, cabe destacar la continuidad del servicio, la legalidad, quienes la realizan, y su carácter de interés general.

Los servicios domiciliarios son definidos por varios autores, entre ellos con su obra respecto al tema, como su gran aporte Marín (2010) citado por Sierra, D (2011) más allá de considerar a estos servicios como una actividad económica sujeta a reglas de mercado, que da la sensación el título, “la obra muestra la necesidad de seguir considerando públicos a los servicios domiciliarios” (Sierra, 2011, p.381) , teniendo en cuenta que el nuevo servicio no sigue la línea del servicio público con la denominación francesa, donde toda actividad era del Estado, muestra varios “matices y excepciones a la regla general de que son actividad de mercado” (p.381), Según Sierra (2011) la obra de Marín (2010) sigue la línea del servicio público clásico, aunque no en la dirección francesa o de concentración estatal, sino que estima el servicio público como una manifestación de la administración y que por la trascendencia de los fines que cumple debe ser pública. Por ello destaca varias excepciones a la regla que los define como actividades del mercado. Según él mencionado autor la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios le confiere legitimidad al Estado Social de Derecho. Marín (2010) citado por Sierra (2011) propone un estudio sobre las nociones fundamentales que soportan la actual concepción de los servicios “semipúblicos” domiciliarios,

(p.383) o sobre los operadores de los citados servicios, los derechos fundamentales de estos servicios, con la jurisprudencia más relevante. Un análisis del régimen contractual de los operadores de estos servicios, su regulación como figura clave, en el entendimiento de los S.P., de por último un estudio de la caótica jurisprudencia en el tema (Sierra, 2011, pp.283-284)

Como ya se dijo en títulos precedentes que La Constitución Política ni la LEY “no define expresamente estos servicios públicos, solo se limita asegurar que actividades como la educación, la seguridad social, la salud y la preservación del ambiente tienen esa connotación,” al igual que las actividades de los notarios y los registradores” (Araque, 2018, p.114). Sin embargo, según Araque (2018) si facilita algunos elementos para elaborar un concepto de servicio público además recalca su importancia, que radica “que son inherentes a la finalidad social del Estado. Se puede entender que el Estado entre sus fines el que se debe ocupar de los servicios públicos (Araque, 2018, P. 114.).

1.4.1 Clasificación

El Estado que es el que administra el capital humano y los recursos, cumple unas funciones sustantivas, dentro de las cuales está, proporcionar los servicios públicos a los ciudadanos. Esta es la principal tarea de la administración sea local, departamental o nacional. Los Derechos Humanos exigen el respeto a la vida y la seguridad entre otros derechos, los cuales implican el deber de protección por parte del Estado. Desde otro ángulo, el desarrollo social se fundamenta en el reconocimiento de la dignidad humana, y debe promover la justicia social, y guiarse por una continua optimización del nivel de vida en general de los ciudadanos, para avanzar en el progreso social. (Cordero, 2011).

La DUDH (1948) establece unos derechos, que en la Constitución colombiana se clasifican como: Derechos fundamentales o de aplicación directa, que están guiados a la reconocer la dignidad de la persona, entre ellos al debido proceso. También, la Constitución consagra: Los Derechos sociales, Económicos y culturales, colectivos y del Ambiente. En cuanto a los servicios públicos, su posesión implica la posibilitación de los Derechos fundamentales. Algunas teorías sobre el servicio público lo consideran según determinadas concepciones. Algunas “como una actividad del Estado, y su cumplimiento controlado y asegurado por los gobernantes” entre otras apreciaciones, está la que se podría considerar como servicio público solo determinada parte de la actividad del Estado. (Corden. 2011, p. 691). Los servicios públicos tienen unas características relevantes que son:

actividad técnica que tiene como finalidad satisfacer las necesidades básicas de la sociedad; “es de interés general y es regulada por el Derecho Público, pero que para algunos “tratadistas no es inconveniente para que sea el Derecho Privado” (p.691), puede realizarla el Estado o entidades particulares por concesión, y el régimen jurídico que garantiza su cumplimiento es el Derecho Público. (Cordero, 2011).

En cuanto a su clasificación, según Oviedo citado por Cordero (2011), según Acosta (2003) los servicios públicos pueden ser: por su valor vital, esenciales, y por ello tienen nexos con los fines del Estado. Necesarios y voluntarios, porque son útiles para una vida digna de la comunidad, los pueden prestar o bien las entidades privadas con vigilancia del Estado. Por su utilización son obligatorios porque se dan a los particulares por motivos de interés general. Y son facultativos, porque su uso queda a libre disposición de la voluntad del usuario. Debido a su competencia pueden ser: Los exclusivos cuando sólo pueden ser atendidos por entidades administrativas por encargo de éstas (policía, defensa nacional, correos, telégrafos); y concurrentes se refieren a necesidades que también satisfacen el esfuerzo particular”. (Cordero, 2011, p.692).

Por el sujeto administrativo de quien dependen, según el marco jurídico colombiano son: nacionales, distritales, departamentales. Por razón de los usuarios se clasifican en: “generales, para todos los ciudadanos y especiales, para personas con circunstancias determinadas”. Por la forma de aprovechamiento, Cordero (2011) especifica que: Hay servicios que dan provecho a los particulares” *uti singuli*” mediante prestaciones concretas y determinada, y otros son aprovechados “*uti universi*” es decir, que dan provecho o respuesta de una manera general las necesidades, por ejemplo, el servicio de alumbrado público. También, por la forma como satisfacen las necesidades colectivas pueden ser “directos o también indirectos” y por su composición se clasifican en simples,” cuando solo son Servicios públicos” y “mixtos cuando tienen normas de Derecho Privado” (Cordero, 2011, p.693).

Otra clasificación según, fuentes (1990) citado por Cordero (2011) pueden ser: servicios básicos como; el agua, el alumbrado el drenaje entre otros. “” (p.693) Servicios complementarios entre ellos están: mercados de abasto, educación, cementerios, transporte público. Servicios de protección a la comunidad, como: salud, asistencia social, protección ecológica, prevención de desastres, comunicación social. Servicios de bienestar social, como: parques, jardines, protección y fomento

del patrimonio cultural entre otros. Sin embargo, es necesario tener en cuenta la clasificación nacional particular (Cordero, 2011).

La Ley, 142 (1944), Artículo 1, establece los servicios públicos domiciliarios: Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural ;sobre estos últimos aun no aparece aun modificación), el Artículo 4 declara a estos servicios como esenciales, y norma: que: Para los efectos de la correcta aplicación del inciso primero del artículo 56 de la Constitución Política de Colombia, todos los servicios públicos, de que trata la presente Ley,(142/94) se considerarán servicios públicos esenciales.,”

2. Capítulo II. Aspectos Relevantes de los servicios tratados en el presente tema.

Análisis de varios temas centrales de estudio. Como: Se define conceptos, antecedentes, génesis y evolución de estos servicios, se identifica: las características de las prestadoras de estos servicios, naturaleza de los servicios, vigilancia y control del Estado, se indaga sobre la normatividad actual, y se profundiza en dos temas importantes que son: las garantías del Derecho Administrativo para los ciudadanos, y el debido proceso, en los procedimientos administrativos para cobro de energía retroactiva o no facturada. En segundo lugar, con la finalidad de explicar desde dónde se reconoce el derecho al debido proceso, se presenta un análisis sobre “qué significa este en todas las actuaciones”, sus fundamentos jurídicos y sus garantías, el por qué se constituye en un derecho fundamental y cuáles son los derechos que están relacionados.

2.1. Breve reseña histórica de su Génesis,

White (2013) puntualiza que los servicios domiciliarios a nivel nacional tuvieron origen con capital privado, en línea con la necesidad de desarrollar el capitalismo, como se muestra, en “Antioquia la instalación de unas primeras plantas en la quebrada Santa Helena daban energía a COLTEGER, otra en Bello para los tejidos Athos hoy FABRICATO. Estos, se puede recordar como los ricos de la ciudad que impulsaron el desarrollo de la industria.” (p.52). A finales del siglo XIX, finales de 1800 e inicios de 1900, Medellín advierte que es un imperativo innovar la infraestructura

del servicio de agua, energía y teléfono para impulsar la industria y el comercio. A partir de 1914 el Estado empieza a montar “las empresas de servicios domiciliarios” (p.52). Y es así, como la dinámica de creación empieza en Antioquia, “Las plantas de energía fueron compradas por el municipio, con una intención de empezar a suplir servicios, fundamentalmente para iluminar calles y algunas entidades de carácter oficial.” (White, 2013, p.52) así empieza el desarrollo a principios del siglo XIX en Antioquia, y esta dinámica también se dio en todo el país, cada región con su propia historia.

Antes de los 90, según White, (2013) el Estado garantiza estos servicios para la producción, razón por la cual, compra y/o construye empresas, y subsidia los servicios públicos domiciliarios al “con un fin colectivo, como benefactor” (p.52) modelo que existió hasta la década de los 80 y 90. Pero el surgimiento del modelo neoliberal en los 90 con 10 principios elegidos por el consenso de Washington, “su objetivo central organizar la política para dar paso al modelo capitalista”(p.52). Principios que conformaron la estructura política y la doctrina al neoliberalismo. Se encuentra un elemento clave del consenso “la apertura a las inversiones extranjeras directa “lo que cambia la dinámica, el Estado deja de subsidiar y estos servicios, empiezan a pasar al sector privado. Se quiebra el monopolio estatal, y abre el paso a la privatización de empresas públicas, y a la desregularización del mercado. Colombia acoge el modelo y entra en “la globalización del mercado” (White, 2013, p.52). Al reformar la Constitución Política, se adoptaron reformas que impactaron directamente en el desarrollo de estos servicios, en la Constitución Política (1991) los artículos 360 al 370, establecen que la prestación de estos servicios esté regida por el Estado y prestada por particulares (privadas). Estas condiciones, dieron origen a la Ley 142 y Ley 143 de (1994) que reglamentan lo del Artículo 365 al 370 de allí que son actividades que pueden ser asumidas por entidades estatales y/o privadas constituidas por la Ley. (p.53).

Según White (2013) al inicio de los 90 las empresas privadas compraban el 100% de las públicas del Estado, según se entendía es que el Estado vendía el 51% para su nación y queda con el 49% esto es para en caso de que una empresa privada no sobreviva se respalda de esta forma el capital privado, en esta alianza la empresa se manejó por el que tenía el 50% más una acción y si la empresa privada entra en crisis el Estado la respalda comprándola, es así que el comprador privado se respalda con el capital del Estado, para que en el caso necesario el Estado le pague la inversión y

no perder nada. La pregunta que hace el autor es ¿los servicios públicos son una mercancía o un derecho? (p.54).

Como es sabido algunos de los servicios domiciliarios tiene su desarrollo con una parte esencial de la materia prima como el agua por ejemplo en Colombia las centrales hidroeléctricas que transforma la energía en recursos, y es esta un recurso natural que le correspondería a la comunidad. Sin embargo la ley del medio ambiente, expropió el agua para el estado y el agua de todo el pueblo, tanto el agua superficial como la subterránea y aseguró que nadie tenía derecho al agua por heredad y dividió al agua en dos aguas públicas y privadas, pero ellas pasan por las propiedades particulares y unas mueren en la misma propiedad, luego de expropiarlas el Estado al ser el dueño de las aguas es el que da concesiones por años y recibe el impuesto de estas (Como el rio Cauca) y al particular le concesionan y le cobran lo que necesita, entonces el agua viene con una factura, como mercancía, con unas leyes impuestas por el sistema, también, para la generación de energía, me genera una factura con valor especulativo, en Colombia con los valores más altos del mundo porque hay que pagar esa mercancía con todos los procesos que conlleva, toda la cadena de distribución, porque cuesta más el proceso que la materia prima y el envase. Porque según las EP se cobra es el proceso, al comercializar el embace lo que hay es no competencia sino monopolización de los servicios. White (2013) agrega que:

A raíz de la Constitución y la Ley 142,143 y 1341 que son las leyes que reglamentan todo lo del artículo 365 y 370, en los que les dice a las empresas que no les es posible, regalar ningún servicio ya que si esto ocurre se tomaría como fraude, siendo una conexión irregular que es sancionable o penalmente ilegal. (53).

Gutiérrez. Lizcano y Chacón (2011) proponen mediante una compilación de varios escritos “una Visión histórica”, donde un factor que está relacionado con su generación es, el “desenvolvimiento económico del país y la acumulación de capital” (p.86). Partiendo de esto, según Rey et al. (2011) “el surgimiento de los servicios públicos estos valores colectivos, y su implementación no son producto de una especie de generación espontánea” (p.86) o el deseo de una persona o un colectivo sino, el resultado de un proceso asociado a la producción capitalista, que en Colombia, históricamente “cobra importancia a partir de la segunda mitad del siglo XIX” (p.86). En

los últimos 25 años de ese siglo, se dio un proceso de urbanización creciente, derivado del desarrollo, de los problemas asociados a la migración, entre otros. (Rey et al. 2011, p.85).

Colombia cerca del último cuarto del siglo XIX se caracterizó por ser una sociedad tradicional, con un orden económico propio de ese tipo de sociedad, luego baso su comercio exterior en la exportación de metales preciosos como el oro, gracias a la estrategia publicitaria “Juan Valdez” el café fue otro producto que influyó en el crecimiento de la economía colombiana y fortaleció su relación con la económica internacional. El aumento progresivo de la economía favorece la vinculación del capital privado a la conformación de los servicios públicos domiciliarios. El incremento del urbanismo motivado por la economía, los atractivos urbanos y desplazamiento, entre otros conllevó necesidades que exigían la creación de condiciones adecuadas para vivir en colectividad como son: la vivienda, agua potable, aseo, alcantarillado, y electricidad entre otros. Para lograrlo al asumir el Estado su prestación, canalizó recursos de varios orígenes, en los que incluyó a los capitalistas, por medio de la tributación.

Según Gutiérrez et al., (2011) en los últimos 25 años del siglo XIX, en Colombia, varios aspectos contribuyeron a la generación de los servicios domiciliarios, uno es la vinculación del capital privado, el segundo es la municipalización, que es la competencia de las administraciones locales o administración municipal, en la prestación de los servicios, necesarios para la comunidad como: el agua, la energía eléctrica, el saneamiento básico etc., y también, la participación del sector público en su desarrollo. Y el tercero corresponde a la última década del siglo XX que va desde la Constitución de (1991) y las Leyes 142 y 143 de 1994 con su reglamentación sobre estos servicios. (Gutiérrez, et al. 2011, p.86).

Cabe reconocer que en estas últimas décadas mencionadas es “cuando se da la previsión de estos servicios, básicamente en las principales ciudades del país” (p.87), Porque “desde el periodo colonial hasta después de la primera mitad del siglo XX”, (p.87) no existieron condiciones, de ningún tipo para generar esta prestación pública, que es el complemento necesario para el desarrollo del capitalismo.

Finalmente, si bien el surgimiento y crecimiento de los servicios públicos, es un aspecto ligado a las sociedades capitalistas, porque el capital acumulado, requiere de estas condiciones. No

obstante, estos servicios no son emprendidos por personas capitalistas o capitales individuales, porque su carácter público, la implicación jurídica, entre otros, no permite un proceso de acumulación privada, por ello se ha dado la intervención estatal. Es el Estado quien asume la producción de estos valores, con la creación de entidades reguladoras y el capital pueda operar mediante otras concesiones. En Colombia la subordinación y debilidad en acumulación de capital, presentó grandes limitaciones para crear estos servicios colectivos, luego las circunstancias de desplazamiento y migración del campo a la ciudad han ido generando aglomeraciones y problemas de urbanismo, se ha dado reacomodamiento de los centros urbanos y ante esta situación, un atenuante más es, los precarios recursos para aumentar la cobertura de estos servicios. Otra dificultad es que no cesan las exigencias por parte del colectivo y el aparato estatal se enfrenta a serias dificultades para responder como garante de estos servicios ante la comunidad y no solo por su “tamaño y complejidad” sino porque, no cuenta con instrumentos legales y capacidad política para solucionar las necesidades locales. (Gutiérrez. et.al., 2011).

En cuanto a los antecedentes de los servicios públicos, Gutiérrez, et.al (2011) sitúan su desenvolvimiento en un contexto de contradicciones sociales, acumulación de capital y distorsiones políticas ocurridas en la historia del país. Se indica que los servicios públicos desde la época de la colonia hasta 25 años antes de finalizando el siglo XIX, no habían tenido cambios significativos. Como ejemplo se cita los antecedentes en materia de acueducto referido a la ciudad capital, según los autores, lo primero que existió fueron acequias al descubierto de construcción en piedra, con aguas provenientes de fuentes cercanas que llegaban a pilas públicas y” el desarrollo de los primeros poblados condujo a construcción de acueductos que mediante canales abiertos conducían el agua hasta las plazas centrales” (p.89). durante una extensa etapa, en Bogotá existió una canalización de agua proveniente de los ríos: arzobispo, San Francisco, San Agustín, Fucha y Tunjuelo.

Según Gutiérrez, et al., (2011) hacia 1689, se realizaron obras para conducir el agua desde el Rio Fucha, hasta una pila de la plaza principal, este conducto era recubierto en algunos tramos con lajas, pero un derrumbo lo destruyó a mediados del siglo XVIII. Este fue remplazado por el llamado “acueducto” que recogía aguas del Rio San francisco el que se terminó en 1947, el historiador cuenta que También hubo otras formas de conducción artesanal del agua y aljibes caseros, para el” año 1800, la ciudad contaba con 25 mil habitantes y 20 pilas públicas” (p.89). El servicio domiciliario era ofrecido por aguateros que la llevaban en cántaros y a lomo de burro hasta

las residencias, este sistema durante las 4 primeras décadas de la época de la república no tuvo cambios. El progreso de la economía incrementó recursos fiscales, la influencia de culturas extranjeras como Francia, Estados Unidos con nuevos conceptos de, comodidad, higiene, estilos de consumo, el agua potable, cambiaron los patrones sociales, en las grandes ciudades entre ellas Bogotá. En 1886 se instaló en la capital un sistema de acueducto y alcantarillado con tubos de hierro galvanizado

En 1890 se prohibió la forma de traslado de agua, en acequias a cielo abierto, porque la estructura para evacuar las aguas utilizadas era rudimentaria, consistía en “conductos de ladrillo con tapas de losas que dejaban infiltrar elementos contaminantes y eran débiles para resistir aguaceros fuertes” (p.89), para 1984 se inició la canalización del Río San Francisco que culminó en 1950. El río San Francisco o Vicachá, atravesaba la Sabana de Bogotá de Oriente a Occidente, nace en el Páramo de Cruz Verde y baja por el cerro de Monserrate, según la Historia, la Ley 10 de 1915 ordeno su canalización. En 1905 inició a funcionar un sistema metálico, en Cartagena y Medellín. En cuanto al alcantarillado no había consciencia ciudadana sobre la importancia de su canalización, por eso se construye un vertedero subterráneo solo hasta 1875, (Gutiérrez, et.al. 2011. Pp.89-90).

Quizá por la misma costumbre pasaron otras ciudades y pueblos, el primer suministro de agua fue su traslado a una pila común, En Villavicencio la historia dice que en 1887 cuando en esta ciudad contaba con 11 calles y 130 casas, la plaza central era llamada “San Pablo” como la pila de la cual la comunidad se surtía de agua. Revista Agenda de hoy, (s.f.).

En materia de telecomunicaciones, según Gutiérrez, et al., (2011) las primeras transmisiones telefónicas se realizaron en 1875 por Bell y Gray y para sistemas comerciales en 1877 y hacia 1894, con plantas pequeñas de bajo cubrimiento, similares a las de las ciudades importantes del mundo. Se inauró el servicio de telefonía básica en Bogotá y Barranquilla, en 1888 en Bucaramanga, en 1891 en Medellín y en 1899 en Manizales. Antes de la telefonía básica se tenía el servicio con compañías. A finales del 1884, se coloca un servicio telefónico entre el centro de Bogotá y las Fincas de Chapinero, por concesión a la empresa privada llamada Compañía Colombiana de Teléfonos, en 1985 mediante la Compañía Colombo Antillana de teléfonos se tuvieron teléfonos en Barranquilla, en 1886 llegan los primeros teléfonos a Bucaramanga, en 1888 se otorgó el servicio como concesión a una sociedad privada, en 1889 es Cúcuta que hace parte de las ciudades privilegiadas con el

servicio telefónico. En 1891 Medellín, a través de una sociedad, coloca una planta con 50 aparatos telefónicos. Pese a todos estos adelantos, este novedoso sistema se vio enfrentado a problemas debido a las luchas bipartidistas, que atrajeron más la atención del gobierno, por su solución que por impulsar las telecomunicaciones. La evolución tecnológica en las telecomunicaciones es el telégrafo, una manera de comunicación rápida entre distintos lugares del continente, influye la entrada del ferrocarril en el país en 1855, se cuenta con la línea telegráfica con Panamá. El primer mensaje telegráfico, se transmitió desde Mosquera a Bogotá. Las redes que eran manejadas por Stiles por las enormes inversiones y la necesidad de su expansión fueron adquiridas por el Estado, las redes se extendieron por el Atlántico, Buenaventura, hasta Cúcuta. En 1874 según los historiadores que se tenían en 48 municipios oficinas de telégrafo. (Rey, et al., 2011, pp.91-92). Mas tarde en 1950 en su evolución se creó TELECOM, como la primera Empresa de servicios telefónicos, radiotelefónicos y radiotelegráficos de larga distancia. En 2003 se liquidó TELECOM y se creó Colombia Telecomunicaciones S.A.

El transporte público, no inició con un transporte moderno, sino rudimentario que consistía en un “tranvía de mulas con rieles de madera” (Rey, et.al.,2011, p.92) no se parecía en nada al de Estados Unidos, no era un servicio que solucionara el transporte de toda la comunidad, sino que era de lujo. En Medellín, la compañía que lo asumió desde 1888 lo mantuvo 2 décadas en Barranquilla, se inauró hasta 1889. En cuanto al servicio de aseo, Simón Bolívar fue el primero en pronunciarse sobre el entierro de basuras mediante un decreto, no obstante, la costumbre fue tirar los desechos a las riveras de los ríos, pero a partir de 1874, se da un contrato para recolectar los desperdicios en la ciudad capital, mediante carros de tracción animal (zorras) y llevados a sitios fuera de la ciudad. “En Medellín los contratos esporádicos se formalizaron en 1895”. (Rey, et.al. 2011. P.92.).

El proceso histórico del origen y evolución de los servicios domiciliarios corresponde a toda una investigación histórica a nivel nacional, puesto que en cada sitio tiene elementos específicos. Aunque en el presente trabajo, solo se da una visión general sobre los servicios más importantes e incluye la capital y algunas ciudades. Finalmente, cabe destacar que el surgimiento y crecimiento de los servicios públicos, es un aspecto ligado a las sociedades capitalistas, porque el capital acumulado, requiere de estas condiciones. Según Rey et.al. (2011) estos servicios no son emprendidos por personas capitalistas o capitales individuales, porque su carácter público, la implicación jurídica, entre otros, no permite un proceso de acumulación privada, por ello se ha dado

la intervención estatal. Es el Estado quien asume la protección de los mencionados servicios, con la creación de entidades reguladoras y el capital pueda operar mediante otras concesiones.

En Colombia la subordinación y debilidad en acumulación de capital, presentó grandes limitaciones para crear estos servicios colectivos, luego las circunstancias de desplazamiento y migración del campo a la ciudad han ido generando aglomeraciones y problemas de urbanismo, se ha dado reacomodamiento de los centros urbanos y ante esta situación, un atenuante más que es, los precarios recursos para aumentar la cobertura de estos servicios. Sin embargo, no cesan las exigencias por parte del colectivo y el aparato estatal se enfrenta a serias dificultades para responder como garante de estos servicios ante la comunidad y no solo por su “tamaño y complejidad” sino porque, no cuenta con instrumentos legales y capacidad política para solucionar las necesidades locales. (Rey. Et.al. 2011).

2.1.1 Análisis de los servicios Domiciliarios como Derechos Fundamentales

El análisis, de los servicios desde la óptica los Derechos fundamentales, tiene una interrelación complicada entre los sistemas jurídico, socioeconómico, que se interactúa. Su análisis reviste cierta complejidad, debido a su definición, que lo determina como un servicio del Estado Social de Derecho y a la vez como un medio de este Estado, para conseguir sus fines. Araque (2018)

La Constitución Política de 1991 Artículo 2, consagra unos fines de los cuales los servicios públicos hacen parte, porque está entre los fines servir a la comunidad, y cumplir los deberes sociales. Por ello Araque (2018) afirma que estos servicios son medios para conseguir fines del Estado, “dentro del modelo económico aplicado a los mismos”. (p.107)

En acuerdo con Araque (2018) a partir de la representación del Estado. Como “Social y de Derecho” es claro que persiga para sus miembros, propiciar todo de forma eficiente. En cuanto a los servicios domiciliarios, por una parte, y con la Constitución Política por otra. Se interpretan como medios para conseguir fines del Estado, a los que se integran varios intereses de los usuarios y “el principio de libertad económica respecto a los prestadores, dentro del esquema de Estado Regulador” (p.106) se da especial valor de los servicios domiciliarios dentro de la noción de Estado

Social de Derecho que según la Constitución es Colombia. Al respecto Araque (2018) considera que: “Resulta necesario indagar sobre la condición jurídica de estos servicios”, (Araque.2018. p.106) Y establecer si son solo mecanismos para la garantía de los fines del Estado, o si se pueden reconocer propiamente como derechos fundamentales

Se halla “una dualidad entre fines y medios” por la que es necesario identificar si son medios para alcanzar los fines del Estado o derechos fundamentales por sí mismos. Esto debido a que, en la Constitución del 91, fueron enunciados como medios para conseguir fines del Estado” (p.107), a cuyos fines se integran, valores de equidad, justicia social, dignidad humana, y calidad de vida, respeto de los usuarios, y principio de libertad económica para los prestadores, dentro del esquema del Estado garantista que debe vigilar, regular la prestación de estos servicios. (Araque, 2018).

Según Araque (2018) no hay consenso sobre la condición jurídica de los mencionados servicios, porque surgen preguntas, cómo: los servicios domiciliarios, ¿son mecanismos para garantizar los derechos fundamentales, o por sí mismos son derechos fundamentales o fines del Estado. En razón a que en la Constitución Política de Colombia CAPITULO 1 Título II, no están incluidos explícitamente en la clasificación de los Derechos fundamentales, aunque la carta constitucional contiene valores, como la dignidad humana, la igualdad, la justicia social, y la calidad de vida” y proclama a Colombia como Estado Social de derecho” (p.108). El Actor, plantea interrogantes que llevan a reflexionar sobre la naturaleza de los servicios domiciliarios, en relación con Derechos fundamentales, por su finalidad de satisfacer necesidades básicas, porque son necesarios para el progreso económico, son indispensables para la población de todos los estratos sociales. (Araque, 2018, p. 108). interroga:

¿Pueden los servicios públicos domiciliarios ser catalogados como derechos fundamentales *per se* por ser esenciales,, que hacen que no se afecte la dignidad humana como imperativo categórico de la persona y del Estado Social de Derecho?

Sin embargo, habría que identificar los derechos fundamentales, en la Constitución, para saber si estos servicios se integran en esta categoría. averiguar si en el marco jurídico colombiano se establecen o se pueden entender los servicios domiciliarios como derechos fundamentales, debido

a su esencialidad y a su carácter de medios para satisfacer necesidades inherentes a la dignidad humana.

El término servicio público, dentro del derecho comparado presenta múltiples significados que se sobreponen y dentro de los cuales la variación es constante” (Araque, 2018, p.108) Para otros autores citados por Araque (2018) como Cassagne que precisa, que la noción de servicio público aparece, en el campo del Derecho administrativo, pero que no existe una definición legal sin que la tipifique.” Y agrega que: en razón a la doctrina y a la jurisprudencia francesas se ha ido formando una institución, con un régimen jurídico particular de derecho público, dirigida a regir las actividades de prestación orientadas “a satisfacer necesidades de interés general que asumió el Estado y que pasó a prestar, a partir del siglo pasado, en forma directa o indirecta.” (2002, p. 290). En estos servicios, se encuentra la expresión “domicilio” que no la define la Constitución, ni la legislación colombiana, El Código civil (Artículo 76) da una definición de domicilio relacionada con la persona. Que consiste en la “residencia acompañada, real o presuntivamente del ánimo de permanecer en ella”. Por su parte, el Código Nacional de Policía, (Decreto 1355, 1970, artículo 74) concibe el «domicilio» no solo como el sitio donde se vive, sino aquel en el que se trabaja siempre y cuando no esté abierto al público»: el nombre de servicio público domiciliario quiso darle el Constituyente y el legislador, mientras exista una definición constitucional precisa. (Araque. 2018)

Respecto a la idea de Derechos fundamentales, el constitucionalismo moderno a dirigido su interés hacia a este campo aspecto que fue tomado por la Constitución del 91. Aunque el concepto ha mostrado varias definiciones, en los derechos fundamentales se han seguido líneas que “permiten una acepción formal más uniforme” (Araque 2018, p.114) la búsqueda de la definición de estos derechos, parte del presupuesto de reconocerlos como propios del hombre. Ferrajoli ((Araque, 2018, p. 108).2001, p.37) citado por (Arake, 2018, p.115)) presenta una definición según la cual: “Son «derechos fundamentales» todos los derechos subjetivos que universalmente corresponden a «todos» los seres humanos en cuento personas, con capacidad de obrar. Entendido como derecho subjetivo⁶.

⁶ cualquier expectativa positiva (de prestaciones) o negativa (de no sufrir lesiones) adscrita a un sujeto por una norma jurídica; y por «status» (Ferrajoli, P.37)

Esta definición se propuso como teórica por la relación que posee con los derechos fundamentales determinados positivos en las leyes y algunos textos constitucionales, pero pasa por alto esta particularidad, porque no está formulada a partir de esta “ni circunscrita a un ordenamiento jurídico” (Arake, 2018, p.115) desde otro ángulo se debería “resaltar la importancia de catalogar como subjetivos los derechos fundamentales ya que son facultades jurídicas inherentes a la persona” Arque (2018).

La jurisprudencia, “desmontó la noción restrictiva y formal de los derechos fundamentales” (Arake.2018p.117) “indicando que el constituyente no determinó de forma taxativa cuáles eran los derechos fundamentales” (p.117), indicó que no solo han de tomarse como tales los consagrados en el capítulo 1 del Título II de la Constitución. La Sentencia T-002 del 92. Citada por Arake (2018) determinó que: por el hecho de limitar a derechos fundamentales solo los que incluye la Constitución de forma taxativa y excluir otros derechos no se debe considerar como criterio determinante sino auxiliar.

Debido a que esto desvirtúa el sentido garantista que a los mecanismos de protección y aplicación de los Derechos Humanos le otorgó el constituyente. La argumentación de la Corte se basa en que, aunque en el Capítulo I de la Constitución colombiana de 1991, tiene registrado el listado de derechos fundamentales, esta no es taxativa, teniendo en cuenta que el constituyente, asignó el carácter de fundamental a otros derechos no señalados allí .es decir que, aunque no estén taxativamente registrados en la categoría de fundamentales, no significa que esto sea un criterio determinante para no considerarlos como tal. Así mismo se entiende que la corte señala que lo que es un derecho fundamental debe ser considerado por su naturaleza y su fundamento en la dignidad humana, más que por su definición taxativa en la Constitución (Arake, 2018).

Así mismo, la Corte en Sentencia T-418 de 1992, citada por Arake (2018) señaló la insuficiencia del criterio positivista, cuando indica que los derechos toman el calificativo de fundamentales por su naturaleza y contempla esto es

por su inherencia con respecto al núcleo jurídico, político, social, económico y cultural del hombre. Un derecho es fundamental por reunir estas características y no por aparecer reconocido en la Constitución Nacional como tal. Estos derechos fundamentales

constituyen las garantías ciudadanas básicas sin las cuales la supervivencia del ser humano no sería posible.

La corte claramente indica que se debería tener en cuenta para catalogar un derecho como fundamental. Después de otras definiciones, un nuevo concepto de derecho fundamental. Se refleja en la sentencia T-227 de 2003, en la cual la postura de la Corte oscila entre la idea de que se trata de derechos subjetivos de aplicación inmediata y afirma “la esencialidad e inalienabilidad del derecho para la persona” (p.119). entre las dos ideas se han planteado posturas teóricas. Más es necesario precisar que de la línea doctrinaria de la Corte no es posible un concepto claro de derecho fundamental, por lo tanto, se debe estructurar. La Constitución tampoco define qué son los derechos fundamentales, además autoriza reconocer como fundamentales “derechos no positivizados” (Arake 201.p.119)

A partir del análisis de Arake (2018) se puede tomar el pronunciamiento de la Corte, acerca de la naturaleza de derechos fundamentales, teniendo como núcleo la dignidad humana, principio de principios, lo define así: aunque no un concepto taxativo. Según Arake (2018) “Será fundamental todo derecho constitucional que funcionalmente esté dirigido a lograr la dignidad humana y sea traducible en un derecho subjetivo” (p.119).

A partir de lo anterior, los servicios domiciliarios serían catalogados como conexos, con los derechos que si tienen esa categoría como: la vida, la salud y la dignidad humana, y en relación con la potencialidad de esos derechos fundamentales cabe la prestación eficiente de los servicios esenciales. Dentro de esta misma línea Libardo Rodríguez (2000) citado por Araque declara el servicio público con la noción que siempre se había entendido de forma tradicional: Se destaca que estos servicios son una actividad de interés general, ya que no está orientada a necesidades individuales sino colectivas. Según Arake (2018) este concepto fue reiterado por la corte en fallos posteriores, presenta tres criterios para determinar cuándo se está frente a un derecho fundamental, que es importante identificar y son: “que el mismo esté consagrado en la Constitución Política, que este dirigido o ayude a la concreción de la dignidad humana y que sea traducible en derecho subjetivo” (p.119). Teniendo en cuenta estos tres criterios, se podría reconocer que los servicios público-domiciliarios es derecho fundamental, porque es un derecho subjetivo ya que es

jurídicamente protegido en relación con bienes que optimizan la calidad de vida, ayuda a la concreción del valor intrínseco de la dignidad humana, pero no está taxativamente definido en la Constitución política como tal, por lo tanto hace falta un criterio para catalogarlos como derechos fundacionales

También en la citada sentencia según Araque (2018) la Corte acoge el concepto de dignidad humana, concepto que ayuda a determinar el carácter fundamental de un derecho. El alto tribunal indica: que “(dignidad humana hace referencia a condiciones intrínsecas de la persona humana)”⁷A partir de todo el análisis, concluye el alto tribunal, que se puede acumular toda la jurisprudencia, sobre el concepto de derechos fundamentales, teniendo “como eje central la dignidad humana, (p.119)

Araque (2018) siguiendo con esta ruta de pensamiento, cita la Sentencia T-578 de 1992, que dio una definición de los servicios domiciliarios, en la que enmarca la definición de domicilio del Código Civil Artículo 76 (77-78) y del Código Nacional de Policía Artículo 177, (p.113). “Por otra parte, se destaca uno de los aspectos importantes de la Constitución de 1991 es el hecho de haber determinado como género los «servicios públicos», y como un subgénero, los «servicios domiciliarios» que tienen características más peculiares que los del género al cual pertenecen, y que dieron lugar a la expedición de dos leyes que son la Ley 142, y la Ley 143 de 1994, esta última es el régimen del servicio de electricidad. Estas leyes dan la posibilidad de construir un concepto y “definir múltiples relaciones jurídicas alrededor suyo, (Araque, 2018, p.114). Sin embargo, tampoco dan una definición precisa. Aunque para la corte el hecho de no estar en la Constitución no significa que no tengan la esencialidad de fundamentales, debido a su naturaleza, de ser esenciales. Araque (2018).

Así como los servicios domiciliarios, los derechos fundamentales tienen varios conceptos, aunque, ellas son definidos como inseparables de la dignidad humana, se consideran que esta categoría la forman únicamente los Derechos Humanos fundamentales reconocidos dentro del orden

⁷ otras las Sentencias T-859 de 2003, T-219 de 2005, T-585 de 2003 y T-760 de 2008 entre otras. Araque (2018)

constitucional. Los servicios domiciliarios aun no estén incluidos taxativamente como derechos fundamentales constitucionalmente, pero al satisfacer las necesidades esenciales del ser humano, y posibilitar el reconocimiento de la dignidad humana, se podría analizar y reconsiderar su definición, desde la óptica que, sin ellos, se afectan derechos fundamentales, constitucionales como la posibilitación de la vida, para la cual son conexos, y otros derechos fundamentales reconocidos como tal. El derecho al agua, la corte lo ha declarado objetivo fundamental, sin embargo, no solo debe enmarcarse como servicio público sino, como un elemento esencial que debe ser protegido por el Estado, para evitar su contaminación en todos los lugares donde se encuentra, y así mismo, otros elementos vitales, están enmarcados en los servicios domiciliarios..

La Corte se ha pronunciado respecto a los servicios domiciliarios, aunque según Arake, Lucas (2018) aún no ha catalogado estos servicios como derechos fundamentales *per se*, por lo tanto, el debate sobre en qué categoría ubicarlos expresamente en la Constitución aún está presente. y es interesante, dado su carácter esencial.

Matías (2014) sobre servicios domiciliarios, como derechos fundamentales. Primeramente, se refiere a estos servicios como género y luego a los esenciales, en especial a los domiciliarios como son: el acueducto, y la energía eléctrica entre otros. Parte de la pregunta sobre la naturaleza de los servicios domiciliarios esenciales y su garantía formal y material (p.318).

Matías (2014) utiliza un enfoque socio-jurídico interdisciplinario, sin apego al enfoque positivista que se rige a la norma y por ello según el autor es reduccionista. Con ponencia del Magistrado Alejandro Martínez Caballero e indicó: en la Sentencia T-578/92 que: El servicio público no es simplemente un “concepto” jurídico, es ante todo un hecho, una realidad. Y agrega⁸. este aspecto tan importante: ... “No hay duda de que una de las expresiones de esa nueva forma de ser del Estado, se concreta en la prestación de los servicios públicos” (T-578/ 1992, p.319).

El magistrado Alejandro Caballero en la citada sentencia, sobre servicios públicos domiciliarios, mencionó que se trata de: una categoría especial de los servicios públicos, los

⁸ Las manifestaciones [...]tal o cual actividad es un servicio público, no pasarán de meras declaraciones arbitrarias [...] en la satisfacción efectiva de una necesidad de interés general. Sentencia T-578 de 1992

llamados ‘domiciliarios’,” que son prestados de manera técnica determinada” (T-578/1992) (Matías, 2014, p.319).

La Sentencias T-406 del 92, y C- 566 del 95 reconoce a Colombia como Estado Social de Derecho, contemplado en la Constitución Política de 1991, Artículo 1 y estipula principios fundamentales sobre Servicios Públicos. La sentencia confirma que el Estado tiene que ser artífice de desarrollo y procurarle a la gente en forma igualitaria una a vida digna. Que incluye a los servicios domiciliarios, sin los que la vida digna es imposible. Parcialmente se afirma que la salud se afectaría sin agua potable, la economía y muchos más aspectos, sin energía eléctrica, así mismo el magistrado ponente en la sentencia afirma que estos servicios tienen categoría especial, porque son esenciales. A partir de los principios expuestos, a continuación (Matías, 2014, p.319) “plantea el concepto socio jurídico e integral de servicios públicos domiciliarios” y los define: (Matías, 2015, p.165) como constitutivos de una categoría especial de los servicios públicos y en consecuencia como “derechos fundamentales”

Según Matías (2011) de acuerdo con los principios generales, los servicios domiciliarios, son esenciales y tienen un reglamento particular de Derecho Público, con principios de obligatoriedad, calidad, continuidad y permanencia. Los conflictos que se den en su prestación debe resolverlos la “justicia contencioso-administrativa y en caso de que los esenciales sean derechos fundamentales, “no los debe regular el Derecho privado y no resolver sus conflictos por medio de la justicia ordinaria”. (p.320)

Respecto a los derechos luego de analizar posturas filosóficas, los derechos fundamentales son de las dimensiones, física, psíquica y social entre otras del ser humano. Solo se dan si son garantizados y protegidos y para ello es necesario un sistema político jurídico y socioeconómico que los materialice en la práctica. Sin embargo, Matías (2018) recomienda que es necesario reconocer los servicios públicos domiciliarios como Derechos fundamentales debido a su esencialidad para la vida de la comunidad.

En conclusión, frente las dos posturas, en las que se reconoce la continuación del debate sobre si los servicios públicos domiciliarios, son o no derechos fundamentales, y que según la Constitución no se enmarcan en esa categoría, aunque se definan como esenciales, es necesario que

se dé un concepto claro y se indique su ubicación si como fines, medios del Estado Social de Derecho o como derechos fundamentales, legalmente. Porque no se debe en nuestro sistema jurídico colombiano hacer aproximaciones subjetivas u objetivas teóricas, sino que las afirmaciones se deben sustentar en leyes positivas, así aun no estemos de acuerdo con el sistema. Se debería sustentar profundamente, el carácter de esencialidad de los servicios domiciliarios, definirlos como fines o medios del Estado, a partir del análisis incluirlos o no en la categoría de Derechos fundamentales, pero conforme a la ley..

Partiendo del fin del Estado Social de derecho, con el término “social” que incorpora unas implicaciones excepcionales en beneficio de la sociedad, el Estado debe garantizar a sus ciudadanos los servicios prestacionales eficientes en su gestión; entre los cuales están los servicios domiciliarios que deben darse con calidad, que incluye el principio de legalidad. en cualquiera de las situaciones que se presenten en su prestación. Aquí es importante cuando se da el cobro de energía retroactiva o fraude en el medidor de la energía, establecer la diferencia entre el dolo por defraudación de fluidos y la caída de un sello o deficiencias en las acometidas por deterioro natural o en este último caso por accidente o deterioro de la vivienda. Un ejemplo de la defraudación de fluidos, muestra claras hullas de acciones delictivas contra los aparatos medidores de energía eléctrica realizadas muchas veces desde el exterior.

2.1.2. Concepto de servicio domiciliario de energía eléctrica

La concepción general, de energía eléctrica primero es un servicio domiciliario, consiste en aquellos que se presentan según indicación de la Sentencia T578-92. La Corte relaciona este servicio para posibilitar derechos constitucionalmente, fundamentales. La Sentencia T761-15. Norma: El servicio público de energía eléctrica es un bien público esencial de carácter no transable, el suministro de energía supone una garantía indispensable para la ciudadanía pues su abastecimiento permite cumplir aspectos básicos propios de la dignidad humana, constituye una herramienta para reducir la pobreza y la inequidad social Sentencia C-186-22. Este servicio, constituye un factor indispensable en el de desarrollo de la actividad humana en sus diversos ámbitos, es utilizado en diferentes procesos de producción, mantenimiento, generación de diversos productos, que promueven la economía, la educación y la cultura, actualmente su uso se intensifica con el avance de la tecnología y la comunicación.

Su propósito es propiciar una mejor calidad de vida a la colectividad, está regulado por la Ley La ley 143 (1994) Artículo 1 que “establece el régimen de las actividades [...] del sector” y Es el Estado el garante de su prestación efectiva en Colombia, así como de su organización y control a través de organizaciones especializadas y destinadas para tal fin. La ley 143 (1994) Artículo 1, señala que, “el régimen de las actividades de generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad, que en lo sucesivo se denominarán actividades del sector, en concordancia con las funciones constitucionales y legales que le corresponden al Ministerio de Minas y Energía.” (MME). El Artículo 2 de la Ley 143 (1994)⁹ consagra que es el mencionado Ministerio, es el que formula, dirige adopta las políticas en materia energética como:

Se hace referencia a las convencionales comercializadas como el petróleo, el gas, el carbón mineral y la electricidad y las no convencionales de energía como energía solar, nuclear entre otras.

Según La fundación Endesa (s.f.) Existen datos de que la electricidad, se utilizó no de forma moderna, desde el antiguo Egipto, aproximadamente 3 mil años a.de.C. se encuentra en la ecuación de Maxwell que describen los fenómenos electromagnéticos en masa para industrias y hogares, y fueron la base para impulsar la segunda Revolución industrial. La naturaleza tiene electricidad que es parte de procesos biológicos importantes en los ecosistemas. Se puede observar en las tormentas eléctricas, donde [...]actúan por impulsos eléctricos” (Párr.4). Pero no se puede tomar y almacenar directamente de la naturaleza, sino que se obtiene mediante procedimientos especiales. Las energías que se recogen como recursos y que son utilizadas para producirla son: las de los llamados combustibles fósiles, tres el carbón, el gas natural, el petróleo, o energías no renovables o mediante fuentes renovables, son de está la energía eólica con la fuerza del viento, la energía mareomotriz, con la fuerza de las olas, la energía solar por el calor del sol. (Edesa, Generación de energía, párr., 3, s.f.)

⁹.El Ministerio de Minas y Energía, en ejercicio de las funciones de regulación, planeación, coordinación y seguimiento de todas las actividades relacionadas con el servicio público de electricidad, definirá los criterios para el aprovechamiento económico de las fuentes convencionales y no convencionales de energía, dentro de un manejo integral eficiente, y sostenible de los recursos energéticos del país, y promoverá el desarrollo de tales fuentes y el uso eficiente y racional de la energía por parte de los usuarios.(Ley 143, Artículo 2)

La energía eléctrica es producida en centrales eléctricas. cuando se utiliza combustibles fósiles se dice que libera dióxido de carbono a la atmosfera y produce efecto invernadero, perjudicial para el medio ambiente. Otra forma de obtener energía eléctrica es por medio de las centrales hidroeléctricas, que utilizan caídas fuertes de agua (que un recurso renovable), también están las eólicas que aprovechan la fuerza del viento, captada por aerogeneradores, o la energía solar captada por termo solares o láminas metálicas llamadas células fotovoltaicas, y la electricidad producida mediante estos elementos poder emitida o almacenada. (EDESA, s.f.)

Existen formas de energía eléctrica como: la energía dinámica que se da en el flujo de corriente eléctrica, ejemplo en un enchufe, la energía estática se produce al friccionar dos cuerpos cargados de electricidad y la electromagnética creada a partir de impulsos electromagnéticos ejemplo un imán. (BBVA en EE. UU. 2021) (Rodríguez J. responsable de la sostenibilidad de BBVA)

Se concluye que la energía eléctrica es de vital importancia, porque se utilizan fuentes de energía para promover la economía, para propiciar la salud, para fomentar la educación, el esparcimiento, la información. Aporta tantos beneficios en la vida cotidiana, laboral, académica, científica, es decir en todos los campos de las actividades humanas. De allí que es un servicio esencial, indispensable para el ser humano y la sociedad, que con un análisis profundo puede convertirse en un derecho humano. Teniendo en cuenta que se encuentra en la naturaleza de manera primaria y se puede producir para almacenar y/o emitir.

2.1.3 Origen de la energía eléctrica en Colombia

En el tema, se tomó como referencia la capital de Colombia por ser el eje central del desarrollo del país. Según Gutiérrez, et tal (2011) la energía y el alumbrado público, de la capital en el siglo XVIII, provenía de farolas de cebo, las cuales eran costeadas y vigiladas con recursos de los comerciantes de la zona, luego, se remplazaron por farolas de petróleo ubicadas en las dos principales calles de la ciudad. En las casas de habitación se usaban velas, leña y lámparas de mesa que funcionaban con petróleo. El primer alumbrado público en la capital se inauguró en el” año de 1874, derivado del gas extraído de la hulla mineral” [...] y con tecnología de las principales ciudades europeas” (p.90), el cual, además, del alumbrado daba servicio algunas instalaciones domésticas

Este servicio fue una concesión con la compañía “American gas compay”, que era colombiamericana. La cual incumplió lo acordado y 15 años después, solo instaló 20 farolas en toda la ciudad.

Así mismo Gutiérrez, et.al. (2011), indican que Para la “década de los 90 del siglo XIX, apareció la energía eléctrica, en el alumbrado público [...] mediante uso de plantas termoeléctricas. Los mencionados autores afirman que el alumbrado público con electricidad en la capital se inauguró a comienzos de 1890, con la empresa denominada “Opina y espinosa Guzmán, quienes apoyados por la familia Carrizosa fundaron “The Bogotá Electric Company”. (Gutiérrez, et al. 2011, p.90). Atestiguan los autores mencionados que Paralelamente en 1891, en Santander los empresarios Julio Jones y Reinaldo Goelkel crearon una planta hidroeléctrica instalada en Chitota, para el alumbrado de las calles, de Bucaramanga, y algunas casas, con bombillos de 16 watios. y en 1893 crearon la compañía denominada eléctrica de Bucaramanga LTDA (p.91). En 1892 se estableció el sistema de hidroeléctricas en Barranquilla y Cartagena, y 6 años después en Medellín (p.90).

Otras instalaciones importantes que mencionan Gutiérrez et.al (2011) son: “la compañía antioqueña de instalaciones eléctricas” (p.91) que se contribuyó en Medellín, en 1980 con capital mixto dio origen a su actividad en 1898, con la inauguración de la planta de Santa Helena, para el servicio de alumbrado, que más tarde paso a manos de particulares. En 1895-96 los hermanos Samper- Brush con sus acciones, crearon es importante referirse en este tema “la Central Hidroeléctrica del Charquito que inició sus operaciones en 1900 en Soacha Cundinamarca, la cual atendió la energía eléctrica y el alumbrado de la capital “constituyéndose en un gran hito en la generación de energía eléctrica del país”. (p.91). Estos avances se vieron interrumpidos por las guerras civiles de finales del siglo XX en especial la guerra de los mil días que influyo en la baja de la economía colombiana y la perdida de Panamá (Gutiérrez, et al. 2011).

Gutiérrez et.al (2011) afirma que el reglamento de sociedades de economía mixta fue adoptado en Bogotá en el año 1927, y” el municipio pasó a controlar la mayoría de las acciones de las empresas unidas de energía eléctrica S.A”. (p.91) la empresa según Rojas (1998) citado por Gutiérrez et. al (2011) es el resultado de la fusión de dos compañías que son: la generadora de Energía Eléctrica de Bogotá S.A., (antigua Samper Brush) y La Nacional de Electricidad.

También, Gutiérrez (2011) indica que, a otros recursos naturales, como minas y yacimientos petroleros el Estado les dio concesiones a las caídas de aguas hasta por 50 años, y que en 1928 el gobierno con “la Ley 113 declaro el aprovechamiento de la fuerza hidráulica como una utilidad pública. Y así se controló las fuentes de energía con posibilidad de ser expropiadas” (p.91). Esta ley tuvo alcance para controlar caídas de agua de algunos sitios específicos como la Sierra del Cocuy, El salto de Honda, la Laguna de Tota, y las fuentes de la cordillera central, y promulgo otras regulaciones. Esta Ley fue definitiva para la ampliación y cubrimiento de energía eléctrica, si el servicio era prestado por sociedades de economía mixta, de nivel local pasó a ser asunto de nivel nacional, se podría decir que el servicio de energía eléctrica y alumbrado público fue al inicio de carácter privado, hasta cuando se expidió la Ley 113 de 1928. (Gutiérrez, et al. 2011, p.92).

Bello y Beltrán (2010) corroboran la información anterior sobre el sector eléctrico en Colombia, cuya prestación de este servicio se inicia casi al finalizar el siglo XIX, y que fueron inversionistas privados los primeros empresarios, los cuales crearon empresas con la finalidad de comercializar la electricidad mediante su distribución. según los citados autores, en la primera mitad del siglo XX tiene un esquema de propiedad privada, después de este periodo “las empresas pasan a manos del Estado por la continua presión de la clase política de las distintas regiones del país” (p.296). En 1967. (ISA)¹⁰, quien asume la coordinación del suministro de electricidad. Se busco optimizar los procesos para reducir costos del sistema, expandirlo e identificar si era necesario construir nuevas centrales.

Al llegar los años 80 el sector eléctrico se ve abocado a una crisis, como consecuencia de múltiples deficiencias en varios procesos, y sobre costos e incumplimiento en grandes proyectos, subsidios inapropiados de tarifas, e inclusión de política en las empresas estatales. Esta situación es un golpe fuerte para el Estado, el sector entra en quiebra y genera el alto racionamiento nacional, del periodo comprendido entre el 91 al 92. (Bello y Beltrán, 2010)

Según Bello y Beltrán (2010) la citada problemática, presentada en el sector “coincide con la predisposición mundial de” (p.296) de poner en duda la eficacia de prestar servicios públicos por parte de los monopolios estatales. A partir, se da inicio a reformas fundamentales en los países

¹⁰ Grupo empresarial Multilatina, reconocido por sus operaciones y negocios de energía eléctrica, vías y telecomunicaciones y TIC. Presente en 6 países de Sur y Centro América.

latinoamericanos, en búsqueda de prestar el servicio con calidad, disponibilidad y precio adecuado para los consumidores. Para llegar a esa meta se “plantearon estructuras sectoriales [...] tales como: 1) introducción de la libre competencia y fomento a la inversión privada. 2) privatización de las compañías estatales, 3) eliminación de la integración vertical. 4) reducción de la presencia del Estado [...]” (p.297). La restructuración del mercado eléctrico se da con base en las Leyes 142 y 143 de 1994. El 20 de julio del 95, se introduce el Mercado Energético Mayorista (MEM), donde participan activamente quienes generan y comercializan energía y los que participan pasivamente que son los que distribuyen y transmiten energía, el MEM (1995) funciona soportado en una “Bolsa de Energía (BE) en la que se realizan intercambios comerciales definidos en un contexto del mercado “spot”¹¹. Para el 99. la recesión económica conlleva la caída de la demanda y el MEM se aboca a una situación difícil, hay presencia de alta competencia en la oferta hay impacto en los mercados, respecto a los precios en la (BE) y contratos a largo plazo y por lo tanto los años 98 y 99 ha sido los más bajos en el MEM, pero los cambios al interior del mercado han dado resultados positivos y negativos sobre las variaciones de los precios que enfrenta el mercado en particular los de la (BE).

EL SEC (Sector Eléctrico Colombiano) se basa en los grandes consumidores que adquieren energía en mercados de grandes cantidades que operan de manera libre de acuerdo con la oferta y la demanda (Bello et al. 2010) aquí es necesario analizar las temporadas de sequía y lluvias que afectan a Colombia, y comparar la producción de energía en termoeléctricas e hidroeléctricas, que puede afectar los precios de la energía, y más si es producida por termoeléctricas aquí cabe tener en cuenta los contratos a largo plazo y sus posibles riesgos, para las inversiones que se propongan realizar.

2.1.4 Origen del servicio de la energía eléctrica en Villavicencio

Según Molano Telles (2021) en Villavicencio la primera planta eléctrica fue inaugurada el 9 de abril de 1916, a orillas del caño parrado, en el costado norte de la plaza Ricaurte hoy sitio denominado parque infantil, (Párr. 1). Se data que un empresario oriundo del Cauca llamado Jorge Ricardo Vejarano, trajo la planta eléctrica en sociedad con el empresario Francisco Arango, personero municipal de Villavicencio de aquel entonces; quien solicitó al consejo la concesión

¹¹ Es un mercado donde se realizan transacciones de contado y con la entrega de forma inmediata.

privilegiada para la instalación de la planta, que por primera vez dio alumbrado público y privado a la ciudad. (Párr. 2). Según la reseña, el acuerdo fue firmado 10 meses antes de inaugurar la planta, el 10 de junio de 1915, el municipio exoneró al contratista los 5 primeros años tanto del gravamen destinado por todos los materiales para la instalación de la empresa, como de los impuestos sobre la producción, venta de luz y energía. (Párr.3). Los empresarios debían hacer funcionar la planta para 500 bombillos de 16 bujías, de 6:30 p.m. a 6:00 a. m. La planta Pelton Hidráulica de origen americano EE. UU. fue instalada en caño Parrado, el servicio era regular por ser intermitente y empeoraba en el verano por la sequía del caño, y porque la energía se usaba además en una congeladora y las máquinas pilladoras de arroz, maíz y café. (Párr.4).

El permiso de concesión fue por 25 años prorrogables y propuesta de comprar la empresa llegado el caso. El 30 de noviembre de 1917, el consejo de Villavicencio aprobó un nuevo acuerdo para reglamentar los servicios de: alumbrado, aseo y vigilancia y establecer impuestos. (Párr.5). También, en el acuerdo se estableció que el municipio tomaría en arriendo 60 bombillas para distribuir las en las plazas y principales calles, además se contraría un conductor para un carro de dos bestias de tiro y vigilantes para la seguridad de las casas y los establecimientos comerciales, (Párr.6). Así mismo, se determinó un impuesto de alumbrado, aseo y vigilancia según la razón comercial del inmueble destinado para ello y el costo de las casas, para lo cual los contribuyentes se clasificaron en 6 grupos de los cuales los primeros pagaban 1 peso y los últimos 10 centavos, (Párr.7).

Según los registros históricos, los problemas de préstamo de servicios públicos de energía, Alumbrado público y acueducto han persistido siempre desde sus inicios. (Molano. 2021, Párr. 1 - 7). Los inicios del alumbrado público se dan cuando Villavicencio cambió candeleros por bombillos (febrero 10 de 2021) Revista, Agenda HOY.

Según la reseña histórica de La Electrificadora del Meta (EMSA), su primera planta de energía eléctrica se instaló en Susumuco en 1915 y durante 5 décadas prestó sus servicios a los habitantes de Villavicencio. Al inicio del año 1960, “el gobierno nacional designó a la Electrificadora de Cundinamarca, para llevar energía a Villavicencio.” (Párr.1). La empresa Electrificadora del Meta empieza sus actividades en 1980, “como entidad con autonomía a nivel jurídico, financiero, presupuestal, administrativo y técnico, que permitió el desarrollo sostenible de

la región, (Párr., 2) el proceso duró casi dos años y el 18 de diciembre de 1981, la Electrificadora del Meta S.A. sociedad de economía mixta, se constituyó como: “una entidad descentralizada, perteneciente al orden nacional, vinculada al sector administrativo del Ministerio de minas y energía” (Párr., 3). (Electrificadora del Meta.com.co EMSA S.A Párr. 3).

Su creación se sustentó en que el Meta era un departamento con mayor desarrollo, productivo, comercial y social del país. A partir de su creación la EMSA ha sido promotora de desarrollo en la región, ha prestado sus servicios a un alto porcentaje del Departamento del Meta. Ha llegado a superar los 298.000 usuarios. Y en el 2020 atendió 352.688 clientes. Cuenta con un amplio portafolio de servicios para mayor satisfacción de sus clientes, como: comercialización de energía no regulada, control de energía reactiva, revisión y adecuación de redes internas entre otros. EMSA S.A. (s.f.). La electrificadora del meta tuvo sus primeros inicios, con el propósito de dar respuesta a la necesidad de los habitantes del departamento del Meta, de tener un servicio de energía que mejorara su bienestar. (EMSA S.A. Historia)

El sector de la energía eléctrica y el alumbrado público, en su génesis y evolución ha estado enmarcado por circunstancias paralelas al desarrollo de su cultura, y su economía con la acumulación de capital; situaciones que progresivamente han dado paso a nuevos paradigmas en los cuales, no se ha dado la posibilidad de alternativas de carácter empresarial, debido a las condiciones que exige la creación y prestación de estos servicios, siendo necesaria la inclusión del Estado, para su organización, funcionamiento y control. En sus inicios estos valores o se servicios, aunque incipientes se acomodaron sobre todo a la cantidad de población existente en las diferentes localidades sean ciudades y/o pueblos del país.

Con el transcurso del tiempo, otros fenómenos influyeron para que las exigencias en la prestación de estos servicios se intensificasen. Por lo tanto, el Estado necesita más recursos para satisfacer las necesidades en cuanto a servicios públicos de calidad para la población, y no solo recursos, sino, además, una organización mejor estructurada de todo el andamiaje que interviene en la prestación de estos servicios, para dar respuesta a los diferentes problemas o requerimientos que se pueden presentar.

Actualmente la comercialización de energía ha alcanzado grandes proporciones en el mercado, así como ha tenido crisis que enfrentar a nivel comercial, con grandes inversionistas, también, las ha tenido a nivel del conglomerado social, debido a diversas exigencias sobre todo en cuanto a la prestación del servicio en el sector salud a partir de la pandemia del COVID 19, donde se hizo indispensable el suministro de alta calidad para sostener los equipos de control de la pandemia, como ventiladores, concentradores de oxígeno y no menos importante, el suministro de energía para los equipos de cómputo, con lo que se pudo garantizar el desempeño al sector educativo, entre otras exigencias de tipo familiar.

Los servicios domiciliarios contribuyen con el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo de la economía en general. Dentro del género de los servicios públicos, los domiciliarios, se diferencian de cualquier otro porque se prestan directamente en la residencia o lugar de trabajo de los suscriptores. La responsabilidad del Estado en su administración y control la determina La Constitución Política, el Artículo 370, declara que: es al presidente que le corresponde señala las políticas, de administración y el control de la eficiencia en los servicios domiciliarios y “ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten”

A partir, la Superintendencia de los servicios públicos, ofrece una plataforma denominada TeRESUELVO, desde la cual se pueden interponer quejas y/o peticiones sobre las empresas para garantizar la protección a la comunidad usuaria.

En la capital del Departamento del Meta la energía eléctrica es suministrada por la empresa de economía mixta. Para comprender porque esta empresa es quien presta este servicio en la región, y no directamente el Estado, (Moreno, 2018, p.260) remite al pronunciamiento de la Corte en Sentencia T-578 de 1992.que declara:

Los servicios públicos, relacionados con la administración de justicia y la fuerza pública, están a cargo exclusivo del Estado, [...]. En los demás servicios se prevé la participación de los particulares o de las comunidades organizadas, en su prestación...

Por lo tanto, el Estado no está condicionado a prestar directamente los servicios domiciliarios. También, se concluye que los servicios públicos son el género y los servicios domiciliarios, son especie de aquel. Estos son según la Sentencia T578/92, servicios esenciales, conexos a los derechos fundamentales. Tienen diferencia de otros porque se prestan directamente en la residencia o lugar de trabajo de los suscriptores. La Constitución Política regla por quien podrán ser prestados, y dispone que el Estado es el encargado del control, la regulación y vigilancia

3. Capítulo III. Fundamentos Jurídicos de Servicios Públicos y domiciliarios

La noción de servicio público está unida al Derecho administrativo, sin que exista una definición legal que la tipifique, como se citó anteriormente. hoy en día sirve para “fundamentar un régimen jurídico especial”. En cuanto al servicio público, domiciliario se caracteriza porque: su propósito es satisfacer una necesidad colectiva, se presta bajo un régimen jurídico de Derecho Público, puede prestarlo directa o indirectamente el Estado, pero en caso de ser prestado por particulares, es el Estado responsable de su vigilancia y control para que la prestación sea eficiente. El servicio público tiene unas características jurídicas como: la generalidad, la igualdad y la continuidad. Es importante también analizar que, en el interés público, está inmerso el interés individual de los usuarios, y si el régimen jurídico si protege más a quien presta el servicio que a quien lo recibe, en esencia no está posibilitando un servicio público.

3.1 Fundamentos Constitucionales y Legales, sobre servicios públicos y domiciliarios.

Moreno, L.F. (2018) que en contraposición de algunas posturas en particular de Cassagne, en quien inspira su escrito, analiza el derecho actual de estos servicios en Colombia, para determinar cómo permanece esta institución, su utilidad, si ha sido renovada desde el enfoque “constitucional y jurisprudencial” (p..249). A partir, de ello y en concordancia con Atehortúa, Montaña y Santofimio, considera pertinente, darle un alcance a este concepto, pese a las transformaciones que pudo haber tenido el Estado hasta la fecha. Y a partir de ello, poder apoyar “la permanencia de los servicios públicos como institución jurídica, útil y renovada “(p.250).

Según Moreno, (2018) la perspectiva general sobre la cual se orienta esta institución, en el caso colombiano, reviste unas tendencias específicas como identificar que la organización de los servicios públicos desde el punto de vista constitucional y legal no es un patrón de referencia, en

todos los países latinoamericanos “son distintas según el país” (Moreno, 2018.p.251). En Colombia pertenece a raíces jurídicas Romano Francesas. La Constitución Política, Artículo 365. Ratificado su concepto y naturaleza por la Corte Constitucional en diferentes sentencias. Sin embargo, se debe tener en cuenta, que el régimen jurídico “no es común para todos los servicios públicos dentro de la perspectiva de la doctrina colombiana”. (Moreno, 2018, p.249). Moreno (2018) afirma que concuerda con Montaña, Atehortúa y Santofimio, “de darle una connotación al concepto de los servicios públicos, pese a las transformaciones del Estado” que son actuales, Moreno (2018)” insiste que los servicios públicos permanezcan como institución Jurídica” útil y renovada” (p.250).

Su régimen jurídico, tiene primero la Constitución Política de Colombia (1991) Artículo 365, y 150 Numeral 23 que menciona el término inherente a la finalidad del Estado y expedir las leyes que rigen la prestación de los servicios públicos, mas no, una definición en su cuerpo normativo. (Moreno, 2018, p.253).

Vidal Perdomo, citado por Moreno (2018) afirma, respecto a la concepción que “esta acoge el concepto material o funcional y se aleja de la noción como un organismo administrativo” (p.253). También, asegura que esta noción de servicios públicos predominó en el Derecho francés. (Moreno ,2018, p.254) los define así: Como aquellos que “están destinados a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continua bajo la dirección, regulación y control del Estado”

La Corte se ha pronunciado sobre el concepto desde la Sentencia C075/1997, y sostiene que el concepto debe seguir evolucionando debido a que su definición está ligada a la situación sociopolítica y económica del Estado. Se ve una evolución, según el cambio de la sociedad, en Sentencia C 387/2010. A partir de estos presupuestos, se definen los servicios públicos, sus características, sus efectos jurídicos y los diferentes tipos de servicios. En cuanto a sus características son definidas por el CST como “actividades organizadas [...] no como órganos administrativos” (Moreno, 2018, p.259), el Artículo 430, debido a la influencia del Derecho Francés, en su aprobación, estableció que estos servicios corresponden las actividades en cualquier rama del poder público, debido a que anteriormente así se entendió al momento de aprobarse. Los servicios públicos, en su sentido genérico, son declarados por la Constitución Política artículos 365 y 150 Numeral 23 de. (Moreno, 2018)

Estos servicios están para satisfacer necesidades colectivas, (o de interés general). Según esta afirmación no está del todo adecuada, por la forma, a quien se dirigen las actividades colectivas, que, aunque sea para una persona individual ella forma parte de un colectivo. “Las actividades dependen de la configuración que les del legislador “(Moreno,2018. p.256). Prestados en forma continua permanente y eficiente. Significa que deben prestarse sin interrupción, no por lapsos determinados o esporádicos, Mas según el autor hace falta definir algunos principios, que es tarea del legislador como el de eficacia y eficiencia. Este último la corte lo define como “capacidad para mejorar coste beneficio” entre la prestación optima por parte del Estado, y el gasto que se necesita para su logro, para lo cual el Estado debe planear muy bien el uso de los recursos públicos para cumplir esos requerimientos. (Moreno, 2018)

Moreno (2018) confirma que la corte ha hecho aportes muy valiosos sobre la naturaleza de los servicios, sobre quien los puede prestar, como el pronunciamiento de la Corte, en Sentencia T-578 de 1992¹². Que Declaró que: si los particulares o las comunidades organizadas, pueden prestar servicios públicos, algunos de estos por su naturaleza deben estar a cargo del Estado.

Moreno (2018) afirma que anteriormente, la doctrina y la jurisprudencia se guiaron por la existencia *per-se* de la titularidad pública y se asimiló el concepto de” servicio público con el de función pública o administrativa” (p.260). a) A partir del año 2001 Moreno y Palacios, plantearon la diferencia de función y servicios públicos; ya antes la doctrina como la jurisprudencia se guiaron porque, el concepto de servicio público se asimiló al de función pública o administrativa. La propuesta de esta aclaración fue acogida por el “Consejo de Estado en Sentencia AP-0020 de 2004 y Sentencia AP- 00254 de 2005, fija su posición” (Moreno,2018, p.262), Así mismo, La Corte en Sentencia C-037 de 2003 acepto esa diferencia planteada por los autores mencionados. Con estas reglamentaciones, se definen los dos conceptos con claridad y se elimina la confusión que existió hasta esa fecha sobre función y servicios públicos. (Moreno, 2018, p.260)

Moreno (2018) explica que, si bien en líneas generales podría considerarse como función pública todo lo que le compete al Estado, según analiza el autor, la Constitución distingue claramente los conceptos de función pública y de servicio público, y les asigna contenidos y ámbitos normativos

¹². Los servicios públicos, relacionados con la administración de justicia y la fuerza pública, están a cargo exclusivo del Estado, por su misma naturaleza y las connotaciones que ellos tienen dentro del concepto de soberanía nacional. En los demás servicios se prevé la participación de los particulares o de comunidades organizadas en su prestación. Con ello se consagran alternativas distintas a la puramente estatal en su organización y atención. Sentencia T-578 de 1992.

diferentes que permiten asimilar esas nociones. Esto implica no permitir que se pueda confundir el ejercicio de funciones públicas, con la prestación de servicios públicos, supuestos que según analiza Moreno (2018) hace mención de manera separada el artículo 150 numeral 23 de la Constitución que asigna al Legislador competencia para expedir las leyes que rijan el ejercicio de funciones públicas y prestación de los servicios públicos. Lo que Moreno (2018) pretende hacer entender es que La Constitución Política asigna al Estado funciones de regulación, control y vigilancia de los servicios públicos que “en sí mismas” corresponden al ejercicio de funciones públicas, pero la prestación de los servicios públicos en la medida en que no es *per se* este ejercicio, determina que “puede ser adelantada por el Estado, los particulares o las comunidades organizadas (art. 365 C.P.). (Moreno, 2018, p.261). Moreno (2018) verifica que el Código sustantivo del trabajo explicita que los servicios públicos son actividades organizadas, por lo tanto, no se conciben en su concepción clásica “como órganos administrativos” (p.255).

Moreno, (2018) hace un análisis de la regulación económica, sobre el orden del mercado de estos servicios y sobre el régimen de ofertantes del servicio público. Y palacios Mejía (2007) un estudio de aspectos fundamentales que se dan en su clasificación incluye es estos: la salud, la educación y los domiciliarios entre otros. La ley 142 de 1994, reglamenta las facultades de los prestadores para ejercer funciones públicas o administrativas. “previstas esas facultades en los artículos 33 y 154 de la Ley 142,” (Moreno, 2018, p.268). En efecto, la mencionada Ley crea la reglamentación, para regular los diferentes servicios domiciliarios, y “se encuentra una definición la Ley 142 del 94, artículo 14 numeral 18.” (p.278). En Colombia algunos servicios como los públicos domiciliarios, el de salud, el de transporte su régimen jurídico, ha creado entidades especializadas, para la vigilancia y control, por medio de “unidades administrativas denominadas las superintendencias. “En los demás servicios públicos, la función de control y vigilancia es ejercida por los ministerios del ramo respectivo. “(Moreno, 2018, p.280).

Para concluir, los efectos jurídicos de los servicios domiciliarios dependen de como estén organizados según, la Constitución Política artículo 365, y en la jurisprudencia. Y su regulación legal por la Ley 142 de 1994 y Ley 143 de 1994.

3.2 Estipulaciones Jurisprudenciales Sobre Servicios Públicos.

Con el pronunciamiento del Consejo de Estado y la Corte, se reafirma en Colombia la diferencia de los conceptos de función administrativa o pública y servicio público (Moreno, 2018, p. 262). La diferencia entre los dos conceptos se establece con claridad en la Sentencia C-037 de 2003 con el magistrado ponente, Álvaro Tafur, la citada sentencia concluye: que no se puede establecer similitud entre los conceptos de función y servicio públicos. La sentencia citada por (Morena, 2018, p.261) afirma que:

Si bien en un sentido amplio podría considerarse como función pública todo lo que atañe al Estado, cabe precisar que la Constitución distingue claramente los conceptos de función pública y de servicio público y les asigna contenidos y ámbitos normativos diferentes que impiden asimilar dichas nociones, lo que implica específicamente que no se pueda confundir el ejercicio de función públicas, con la prestación de servicios públicos¹³...

Se entiende, Sobre la función pública que es todo lo concerniente al Estado. Y servicios públicos “supuestos a los que alude de manera separada el artículo 150 numeral 23 de la Constitución que asigna al Legislador competencia para expedir las leyes llamadas a regir una y otra materia.” (Moreno, 2018. p.261)

Atehortúa citado por Moreno (2018) afirma que el servicio domiciliario, es un tema de competencia del Derecho Administrativo, con unos principios que garantizan el bienestar social, como fin del Estado actual. Como mandato constitucional, exige garantizar su cumplimiento eficiente, al respecto, la (Constitución Política, declara que: “La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la Comunidad”. Igualmente, la Constitución Política, Artículo 365 y 367 consagra que: ...es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional...

La ley fija las competencias y responsabilidades, pero “la regulación, el control y vigilancia de los servicios públicos por mandato constitucional son tareas irrenunciables del Estado y regidas por el Derecho Público” (Atehortúa, 1998, p.92). Sobre los servicios públicos como esenciales, la

¹³ ... El servicio público se manifiesta esencialmente en prestaciones a los particulares. La función pública se manifiesta, a través de otros mecanismos que requieren de las potestades públicas y que significan, en general, ejercicio de la autoridad inherente del Estado. (Sentencia, C037 de 2003)

Corte Constitucional en Sentencia C-691-08 declara que:.. la protección del derecho de huelga [...]no tiene carácter absoluto, debido a que está prohibido en los servicios públicos esenciales ...

También, la Corte ha establecido que: “para poder excluir el derecho de huelga de una actividad determinada es necesario que ésta sea “un servicio público esencial y que haya sido calificada como tal por el Legislador”. (Moreno, 2018, p.260)

Esto significa que se dispone legalmente de alternativas diferentes a las puramente estatales para su estructuración y aplicación. Sobre la definición de servicios públicos, y las condiciones de cómo el estado debe prestarlos Moreno 2018, remite a la Sentencia C-075/97 que declara que:

...servicio público [...] entendiéndose por el mismo en el ámbito jurisprudencial y doctrinario como aquellas actividades que el Estado tiene el deber de prestar a todos los habitantes del territorio nacional, de manera eficiente, regular y continua, en igualdad de condiciones, en forma directa, o mediante el concurso de los particulares, con el propósito de satisfacer las necesidades de interés general que la sociedad demanda.

La Corte, indica también que “La prestación eficiente de los servicios públicos permite concretar la finalidad social del Estado” en razón [...] “al deber del Estado de suministrarlos a todos los habitantes del territorio nacional (C.P., art.365)”. Es importante y enriquecedor retomar los criterios presentados por la Corte en cuanto a la profundización del concepto de estos servicios. Declara que

[...] Son, además, el medio por el cual el Estado realiza los fines esenciales de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales. La razón de ser de los poderes constituidos es el servicio a la comunidad, la satisfacción de sus necesidades y la protección de los derechos individuales de sus miembros.

En este sentido la Corte estatuye que los servicios son medios para realizar los fines del Estado, que deben ser prestados con un nivel de eficiencia capaz de responder a las necesidades sociales. Aspectos que exigen vigilancia de los medios de control, para que haya cumplimiento a lo estipulado por la Constitución, la Ley y los pronunciamientos jurisprudenciales.

También Moreno (2018), cita la Sentencia- C-172/14, con Evan Palacio, Palacio como Magistrado Ponente, Afirma lo que define la Sentencia que “los servicios públicos según el marco constitucional Pueden ser prestados por el Estado, en forma directa o indirecta por intermedio de comunidades organizadas o por particulares “y reafirma como lo hace la constitución, y pronunciamientos de la corte que es al Estado que le corresponde su regulación, control y vigilancia.

En cuanto a prestación eficiente se interpreta que indica calidad del servicio, pero también, el apego a principios de igualdad, imparcialidad, legalidad, transparencia, rendición de cuentas. Sin embargo, en que consiste la eficacia del servicio público es una definición de competencia legal necesaria que aún no se ha explicitado. La Sentencia C-172/14, Especifica: que los servicios públicos revisten gran importancia, porque el constituyente al reconocer a Colombia como: Estado Social de Derecho hay compromiso de realizar los deberes sociales entre ellos como asuntos especialmente sensible son la prestación de servicios públicos.

Al respecto afirma la sentencia que el tema tiene una gran incidencia en la dignidad de las personas, y que la Constitución dedicó un apartado exclusivo en (capítulo 5, Título XII). Allí radica su vital importancia.

Respecto a la garantía de la prestación de los servicios a toda la comunidad, la Corte en Sentencia C-041-2003, afirma que “la Constitución no consagra en forma directa al Estado, esa obligación, sino la garantía de que esa prestación sea eficiente” en cabeza de quien los proporcione. Además, siendo los servicios domiciliarios son una actividad de interés general, y considerando los niveles socioeconómicos de los usuarios, la Constitución del 91, el Artículo 367, establece que la ley determinara las entidades competentes para fijar tarifas.

En cuanto al concepto de servicio público, Moreno (2018) afirma que La Corte Constitucional ha venido desarrollándolo desde la Sentencia C-075/. Que lo define: “Para este

efecto se considera como servicio público toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general” ...

El concepto de servicios públicos antes de la Constitución del 91 tiene un ámbito muy general que enmarca diversas actividades y permite interpretaciones coactivas. En la actualidad, la nueva concepción que se tiene del término genérico de servicios públicos, recogida por el nuevo ordenamiento superior, presenta una clasificación de diversos servicios, como son: los sociales, comerciales e industriales, domiciliarios y los esenciales. (Sentencia C-075/1997). (Moreno,2018).

En la actualidad, respecto a lo relacionado con con el cumplimiento de los fines del Estado y el bienestar general de los asociados, “subyacen aspectos materiales” (Moreno, 2018, p.254) lo que indica que existe la necesidad de los particulares en un servicio de interés colectivo y al respecto la necesidad de que haya intervención del Estado para garantizar eficiencia en el servicio, reglamentación, y control en su calidad, para que se logre el bienestar social sin desconocer la igualdad material, en la que se debe tener en cuenta las diferencias económicas, sociales y culturales.

La Sentencia C-378/10 citada por Moreno (2018) también incluye:...” los servicios públicos domiciliarios al mencionar: las empresas [...] agua, acueducto, energía eléctrica y telecomunicaciones”. La Corte ha hecho aportes importantes respecto a aclarar la naturaleza y la clasificación de estos. En la Sentencia T-578/1992, que algunos de estos por su naturaleza deben estar a cargo exclusivo del Estado. También esta misma Sentencia ya citada define los servicios domiciliarios. La Sentencia C-041/2003. reitera que en cabeza del Estado radica la obligación de garantizar que la prestación de los servicios domiciliarios sea eficiente, no la de prestarlos en forma directa, constitucionalmente tampoco se establece ese compromiso. Así mismo, según moreno (2018), la Sentencia SU 1010/08 norma una prestación regular y eficaz, y así al satisfacer las necesidades de su población, así puede “ cumplir con los fines como Estado Social de Derecho” (Moreno 2018, p.259).

3.3 Responsabilidad del Estado en la prestación del servicio domiciliarios de Energía eléctrica.

Es una función del Estado proteger la vida de todos los gobernados, en de allí que uno de los fines, de nuestra forma de Estado; es la prestación de los servicios considerados esenciales para

optimizar la calidad de vida, entendida como bienestar que asegura, la salud, el trabajo y en general la supervivencia y el respeto. Teniendo en cuenta que hay servicios, que según Cruz Bolívar (2013) representan un [minino vital para los ciudadanos]. Y que son según la Sentencia T578/92 intrínsecos a la finalidad social del Estado. La Constitución Política de Colombia, Artículos 365, consagra la prestación con calidad, y le asigna al Estado las funciones al respecto.

La Ley 142 de 1994, artículo 2, dispone: para los siguientes fines”: El Estado debe: Garantizar la calidad de bien objeto del servicio público [...]. Aplicar de forma permanente la cobertura [...]. servicio continuo e interrumpido sin excepción [...]. con eficiencia”. Esta Ley también reglamenta la responsabilidad de las empresas prestadoras su régimen jurídico, tributario y laboral.

La Constitución Política, Artículo 334, establece que el Estado intervendrá en ... en los servicios públicos y privados para racionalizar la economía con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes. El Artículo 336 reglamenta que ningún monopolio podrá establecerse sin la finalidad de interés público y/o social. Artículo 366, estatuye la obligación del estado de garantizar y suministrar estos servicios. La responsabilidad del Estado, respecto al servicio de energía es similar a los demás servicios, en la Ley 142 1994, en el Capítulo II artículo 14 sobre definiciones especiales en el Numeral 14.21 se menciona entre servicios domiciliarios el servicio de energía eléctrica y en el numeral 1425 lo define.

La Corte en Sentencia C-187 de 2020, Consigna respecto a los servicios públicos domiciliario de cuya prestación eficiente es responsable el Estado. Agrega “Desde esa perspectiva, [...] el Estado está en la obligación de adoptar, en circunstancias de normalidad y especialmente en aquellas de excepción, las medidas que se requieran para impedir traumatismos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios” *ES* importante considerar lo dispuesto por la sentencia mencionada por la cual se dictan disposiciones en materia de energía eléctrica y gas combustible, en estado de emergencia económica, social...

También en Sentencia 367 de 2010, se reconoce que “El acceso en condiciones de seguridad, el derecho fundamental a la vivienda digna” y, por lo tanto, su falta , “afecta en mayor grado a la población vulnerable”. Al ser el Estado responsable de la prestación optima donde se enmarca este

servicio domiciliario, la sentencia confirma que el Estado tiene la obligación de “atender prioritariamente a estas poblaciones” que deben contar con energía eléctrica en sus domicilios y en condiciones seguras.

3.4 Aspectos generales del régimen

Según, (Gamba, 2016, p.229). Los pronunciamientos del tribunal constitucional proyectan el compromiso que tienen los integrantes de la organización política llamada Estado. Indudablemente, que nuestra carta magna impone prestar servicios públicos como deber de todos. La estructuración de nuestra nación se va concretando en “un Estado de Derecho con un régimen político democrático participativo,” (Gamba, L, 2016, pp.229-230). En cumplimiento de lo consagrado en el Artículo 365, se expide la Ley 142 de 1994 o “régimen de los servicios públicos domiciliarios” (Rodríguez, L. 2017, p.293).

En la Ley 142 de 1994, se definen sus principios como: prestación continua, eficiente, libre competencia y solidaridad, (Atehortúa,1998, p.15). Según el Autor, este concepto en el Derecho Administrativo en Colombia es difícil de delimitarlo debido no puede afirmarse que estas actividades pueda prestarlas directamente el Estado, ya que pueden ser prestadas por Este o por particulares. Partiendo son servicios públicos son muchas las actividades que se prestan al público como: “la educación, la salud, el saneamiento básico, las telecomunicaciones, la seguridad etc., El concepto de servicio público, para separarlo de estos se califica, como “el servicio público domiciliario, con fundamento constitucional, lo cual permite darle un tratamiento jurídico especial”, (Atehortúa,1998, p.17). .En la legislación se independiza del agente prestador, y se vuelve una actividad, que se presta a los usuarios de estos servicios, “bajo la sujeción de un régimen jurídico especial establecido en la ley” (p.18) Estos servicios contribuyen al desarrollo humano, deben ser accedidos en todos los países. De allí que su óptima prestación debe ser fin primordial para todos los gobiernos.

Son varios los actores que se refieren al tema. entre ellos: Gamba Julio, Moreno, y Atehortúa (1998) quien especifica que: la esencia del servicio público radica, en la circunstancia especial, de ser “una actividad que afecta individualmente a los ciudadanos y colectivamente a la sociedad” (p.18). Por esta razón, deben ser intervenidos por el Estado, y él es el encargado de vigilar y controlar la prestación para garantizar el “desarrollo armónico de los administrados”. (P.19). “No existe una definición sustancial y esencial de lo que son los servicios públicos domiciliarios” (Atehortúa, 1998,

p.26) aunque afirma, que antes de expedirse la Ley 142, surgieron varias definiciones sin ser posible unificarlas. Explica que esto se debe, a las consecuencias jurídicas que se derivan de un servicio calificado como domiciliario. Cuando sucede, le es aplicado un régimen jurídico especial, que debe ser definido por la ley según mandato constitucional. Atehortúa (1998) afirma que alguna vez, es común al régimen de otros servicios “no domiciliarios” otras veces sucede que son específico para los domiciliarios”.

Atehortúa (1998), analiza la Sentencia T578/92 citada en la Sentencia T-413/95 donde se determina unas características relevantes de los servicios según el artículo 365 de la Constitución., que determina por quien puede ser prestado. A quien la supervisión de los servicios. En qué lugares se prestan, y a que están destinados, es decir en concreto...” (p.26,) «Se consagra en esta disposición una categoría especial de servicios públicos, los llamados «domiciliarios”

Según Atehortúa (1998) como servicio público es intervenido por el Estado. Las normas que lo regulan, Constitución Política de Colombia Artículo 334”¹⁴. También, como servicio público: Su régimen general es legal, pero las entidades territoriales poseen competencias reglamentarias de la prestación de los servicios en lo local. Constitución Política 13, Arts. -365, 300-1, 313-1. (Atehortúa, 2018. Pp.26-27)

La intervención del Estado en la economía del sector de los servicios públicos domiciliarios, la autorización para quienes prestan los servicios, el surgimiento de organismos regulatorios, el sometimiento de particulares a reglas de Derecho Público, el reconocimiento de poderes excesivos a los particulares, la sujeción de los particulares implicados en lo público, el control y vigilancia del Estado, la eliminación de obstáculos de entrada para nuevos prestadores de servicios, son algunas de las instituciones que han cambiado la prestación de los servicios “y que hoy hacen necesaria su incorporación en el estudio del derecho administrativo.” (Atehortúa, 1998, p.20)

A partir del mencionado autor, se interpreta que “el Derecho Administrativo “es el derecho de “lo público” y por lo tanto se puede aplicar no solo a entidades estatales, sino también a los particulares que se involucran “en la gestión de asuntos públicos,” (p.20) entre otras.

¹⁴ La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la ley, en [...] y en los servicios públicos y privados.. (Constitución Política. Artículo 334)

Los aspectos antes mencionados con una multiplicidad de operadores de estos servicios, en posiciones de igualdad de competencia, la eliminación de impedimentos de entrada de estos, y “ el establecimiento de nuevos modelos estatales” frente a los cuales el Estado asume la tarea de “de garantizar la prestación y de establecer el régimen de la regulación y el control en su prestación” (Atehortúa, 1998, p.21) constituyen un nuevo paradigma en el que se debe mover la asistencia de los servicios. La universalidad en la asistencia de estos servicios y la protección a los usuarios, es la tarea básica que en esta área le corresponde cumplir “a la administración pública y al derecho administrativo en el presente y en el futuro próximo” (Atehortúa, 1998,p.21) al respecto afirma el autor los usuarios podrán recurrir a varios operadores de servicios, y el Estado estará en la obligación de garantizar su prestación , en condiciones excelentes y buscar que “ los operadores no abucen de frente a los usuarios” ((p.21)

(Atehortúa,1998, p.23) explica que: hoy En Colombia, el tema de los servicios públicos domiciliarios se desarrolla bajo la iniciativa de importantes componentes: dé un lado: la apertura, la internacionalización y la globalización de la economía. En segundo lugar, el proceso de modernización del Estado. Que implica la aplicación de métodos y sistemas propios de la gerencia privada, al sector público.

El cambio del Estado tradicional ha dado paso a una nueva cultura de administración pública donde la gerencia es aspecto determinante, y también la Constitución de 91, que incluyó el papel del estado en materia de servicios públicos, al determinar que es primordial garantizar la prestación de estos servicios. Establecido en la Constitución, Artículo 365¹⁵, donde estatuye que el Estado debe garantizar su prestación. A partir de esto el debido proceso debe darse en las actuaciones administrativas como garantía del derecho de los usuarios y como mecanismo de control del Estado.

Al “género” corresponden los servicios públicos, y a la “la especie” los servicios públicos domiciliarios denominados así por llegar directamente al domicilio de los usuarios, ya que aunque

¹⁵... es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. [...] el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Constitución Política de Colombia (1991) Artículo 365

otros servicios llegan al domicilio, no se califican como domiciliarios. En su régimen es debido reconocer que estos servicios requieren, de elementos técnicos esenciales para su distribución, los cuales tienen implícitos porcentajes de error ya sea por: su fabricación, deterioro natural, fragilidad, en sus componentes etc. de ellos en determinados momentos el usuario no puede ser responsable frente a las fallas que se susciten, es allí donde es necesario detectar a tiempo las posibles anomalías por parte de personal especializado, para evitar pérdidas tanto para los prestadores del servicio como para los usuarios legalmente constituidos que desconocen el manejo. Por lo tanto, es al Estado a quien la compete cumplir ese fin propuesto, como es dar servicio de calidad, sin afectar a los ciudadanos. Tal es el cobro de energía retroactiva o fallas en el equipo de medición del servicio domiciliario.

Cada tipo o especie de servicio tiene su propio régimen, lo que para ellos es común, es estar sometidos a la regulación control y vigilancia del Estado. Estos servicios son diferentes en diversos aspectos como: en su creación,; también, su régimen jurídico no es solo del Derecho Privado cada régimen juríco, estatuye la forma, como se ofrecen los servicios. Aquí bien puede ser el Estado quien los preste o los particulares. Cundo son habilitados por la Constitución, no tienen restricciones en la forma jurídica de organizarse, sino que existe libertad, sin embargo, en los servicios domiciliarios no existe esa libertad. La Ley 142 de 1994, Artículo 15, especifica las formas jurídicas de quienes prestan esos servicios. (Moreno, 2018).

Respecto al régimen de los usuarios, según Moreno (2018) se tiene en cuenta, el régimen de protección al consumidor. Así como la Constitución Política, Artículo 78 regula el control de la calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad., también, el Decreto Ley 3466 de 1982 y la Ley 1480 de 2011. “Cuando existen normas particulares de protección de los usuarios en un servicio público, estas se aplican de preferencia, como en los servicios públicos domiciliarios (específicos)” (Moreno, 2018, p. 274) además el Consejo de Estado especifica¹⁶. La protección, aunque es necesario anotar que según (Moreno, 2018, p. 275) “no todos los servicios públicos tienen régimen de protección especial de los usuarios.”. Así mismo, en los precios en un inicio de los servicios públicos se decidió que eran gratuitos, pero con el transcurrir del tiempo y las circunstancias se acordó, que se debía pagar. En la actualidad algunos están sometidos a una tasa.

¹⁶ entre los derechos colectivos que están bajo la protección y regulación del Estado se encuentran los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios públicos. Consejo de Estado (24) de octubre de (2016

en otros aun la gratuidad está vigente.”. Para su regulación, quien está facultado es el Estado.,” la Ley 142 de 1994 crea las comisiones de regulación, de “los diferentes servicios públicos domiciliarios” (Moreno, 2018, p.278).

Para concluir, la Constitución Política, reglamenta su prestación. En todo caso, el Estado tiene la “potestad constitucional”, de su regulación, control y vigilancia. En cumplimiento de esta norma constitucional, También, según lo dispuesto por la Sentencia C-075/97, los servicios domiciliarios se someten, a lo consagrado especialmente en las Leyes 142 y 143 de 1994 y 286 de 1996. Así como es de anotar, lo que indican autores como Atehortúa (1988) “que no existe en nuestro régimen jurídico una definición sustancial o esencial de lo que son los servicios públicos domiciliarios”¹⁷ (p.26)

4. Capítulo IV. Vigilancia y Control del servicio de energía eléctrica en Villavicencio.

4.1 Concepto, y Órganos de Vigilancia y Control.

Inicialmente se trata de reconfirmar temas anteriores, en forma sintética, para pasar a reconocer los principales organismos que vigilan y controlan la energía eléctrica. Su inspección se dispone en la carta política en el Capítulo V, artículos 365_Y 370; y para determinar las tarifas, el Artículo 367

La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos. [...] La ley determinará las entidades competentes para fijar las tarifas.

La Ley 142 de 1994, Artículo 14 Numeral 14-20 modificado por el Artículo 2 de la Ley 689 de 2001, el cual se determina que “los servicios públicos son todos los servicios y actividades complementarias a los que se aplica esta Ley”. También, la Ley 142 los Artículos 1 y Artículo 14

¹⁷ Fue la Honorable Corte Constitucional la que ha ido construyendo el concepto. que consagra: Para este efecto se considera como servicio público toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial.... la Sentencia C-075/1997.

numeral 14-21: especifica cuales son los servicios domiciliarios, en entre los que está el servicio de energía eléctrica y en el numeral 14-25 lo define.

La disposición de la Ley 142 del 94, Artículo 3 hace referencia a los instrumentos que es necesario integrar, por parte del estado para suministrar el servicio en los numerales 3.3 y 3.4 reglamenta su regulación, control y vigilancia. Considerados como esenciales constitucionalmente los servicios públicos a los que se refiere esta Ley. También, la Corte Constitucional en Sentencia T-206¹⁸ de 2021 declara el servicio público de energía eléctrica como “esencial”, Su carácter de esencial se fundamenta en que es primordial e indispensable para la población del país.

Los servicios domiciliarios entre ellos la energía eléctrica son esenciales su carácter de esenciales se fundamenta en que son primordiales e indispensables para satisfacer interés y garantizar los derechos fundamentales, constituyen el mínimo vital, no posible de prescindir o ser vulnerado; por ello la Ley, 142 de 1994, establece las competencias del Estado, para el cumplimiento de los fines constitucionales entre ellos: Artículo 2 Numeral 2.5 y Numeral 2.8 que determina la prestación óptima de servicio y la participación de los usuarios en fiscalizar la ejecución de las entidades que los prestan en los municipios. Y Artículo 5 Numeral 5.2. Cumplimiento determinado en el Artículo 62, en cuanto a conformación de “Comités de Desarrollo y Control Social [...]”. En todos los municipios. (Echavarría, 2018).

Echavarría, Molina (2018) en su compilación, aporta reflexiones sobre los avances y retos de la Ley 142 de 1994, , cuando ha cumplido 20 años de su expedición. Y se hace necesario analizar diversos problemas como: los problemas ambientales actuales, la exigencia de infraestructura eléctrica que contribuya a disminuir el calentamiento global. Y en algunas regiones como el Caribe, el servicio de energía, con problemas de calidad, el análisis de lo que implica su cobertura y uso racional.

¹⁸ (...), i) la Constitución y la legislación colombiana reconocen la energía eléctrica como un servicio público esencial; ii) la jurisprudencia la considera un bien público esencial y un servicio indispensable para la población del país; ii) la falta de dicho servicio está íntimamente relacionada con el aumento de la pobreza y, por tanto... Sentencia C-206 de 2021

Los organismos de vigilancia y control de estos servicios deben actuar en cumplimiento a lo reglado en la Ley 142 de 1994, para los operadores como para los usuarios. Para promover la armonía entre ellos, y preservar el medio ambiente. Porque el daño ambiental, y como consecuencia el calentamiento global presentado en los últimos años es responsabilidad de todos. Solo que la proporción de las acciones es diferente, unos contribuyen en mayor escala y otros en menor gradación. Para contribuir a la solución de esta problemática es pertinente la participación de todos, donde la academia, tiene un papel decisivo, que exige no solo limitarse a elaborar análisis escritos sobre la problemática, sino que, sería productivo que realice capacitaciones, proponga proyectos que impacten en la sociedad, orientados a la convivencia y la justicia social, al uso racional de estos servicios, a la vigilancia oportuna de redes y medidores de energía y su cobro proporcionado, a la disminución de la falta de conservación de las fuentes hídricas, y en general a reducir el detrimento, económico de empresas y usuarios, y deterioro ambiental.

Los servicios domiciliarios tienen una amplia cobertura, considerada global; son utilizados y requeridos en los diversos campos del quehacer humano; y necesitados por las comunidades de todos los estratos sociales. Por ello, Matías C. (2015) afirma que estos servicios por todas las características de su suministro sus regulaciones, y control “constituyen una actividad de gran impacto social” (p.165). Por ello, es importante conocer su normativa, y su comportamiento actual. Partiendo de estas consideraciones, se debe entender su regulación constitucional y en cuanto al régimen de la energía eléctrica la Ley 143 de 1994, Artículo 2, que establece la competencia de las funciones constitucionales y legales:

Le corresponde al El Ministerio de Minas y Energía, en ejercicio de las funciones de regulación, planeación, coordinación y seguimiento de todas las actividades relacionadas con el servicio público de electricidad, ...

Y tener percepción de los demás órganos que son entes autónomos de carácter público, no adscritos ni vinculados con las ramas del poder público, que vigilan y controlan el cumplimiento de la ley, y en las actividades y funciones de otras instituciones de menor jerarquía a los cuales la Constitución Política les confía el control disciplinario y fiscal.

4.1.1. Ministerio de Minas y Energía

Es un organismo público que pertenece al nivel central, que hace parte del gobierno nacional y representa a sus entidades vinculadas ante el COMPES y ante el CONGRESO. Como entidad nacional, se encarga de “formular y evaluar” y dirigir las políticas relacionadas con minería, hidrocarburos e infraestructura energética del país. Propende por las actividades que cumplan con el desarrollo sostenible

Un organismo público del nivel central, que hace parte del gobierno nacional y representa a sus entidades adscritas ante el COMPES y ante el CONGRESO. Como entidad nacional, se encarga de “formular y evaluar” y dirigir las políticas relacionadas con minería, hidrocarburos e infraestructura energética del país. Propende por las actividades que cumplan con el desarrollo sostenible

Históricamente creado después de la segunda guerra mundial (1939-1945), cuando el gobierno nacional ante la adversa situación presentada en la época s. Mediante Decreto 968 de 1940, se creó el Ministerio de Minas y Petróleo, y se modificó el Ministerio de la Economía Nacional. Durante los siguientes años, el Ministerio fue reestructurado mediante varios decretos, como: (Decreto 0464/51, 0481/52, 636/74,) “con el Decreto 636 del 10 de abril de 1974, se modifica el nombre por el de Ministerio de Minas y Energía” (MME) (Párr.2). Luego de varios decretos para establecer el marco institucional,. (Párr.3) (MME, Párr.1-3).

Entre las entidades adscritas está la GREG, Que es una unidad administrativa especializada sin personería jurídica. Entre las entidades vinculadas esta, la EMSA S.A E.S.P. Electrificadora del Meta. <https://www.minenergia.gov.co/entidades-adscritas>

4.1.2 Concepto y competencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (SSPD).

Entidad con rango constitucional determinado, por delegación presidencial, ejerce funciones de inspección, vigilancia y control, sobre entidades prestadoras de los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas (Quienes somos, SSPD, Párr. 1). Su creación, su naturaleza, principios y funciones están reglamentadas por la Ley 142 de 1994 (Quienes

somos, SSPD, párr.2). La (SSPD), “cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, Se encuentra adscrita al departamento nacional de planeación” (Quiénes somos, SSPD, Párr.2).

Plantea varios objetivos estratégicos a cumplirse entre el 2022 y el 2026, entre los que está el numeral 3 que corresponde a la energía eléctrica: 3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante, acciones de auditoría y al desarrollo...4. “Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios” en... (SSPD, Párr.4-6).

La Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, en el desarrollo de sus funciones está sujeta al control de diferentes entes del Estado, Como: Contraloría General de la República, Procuraduría General y Contaduría General de la Nación, Congreso de la República, Senado de la República Cámara de Representantes, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Comisión Nacional de Servicio Civil y Departamento Administrativo de la Función Pública. Así como mecanismos internos de supervisión y vigilancia del sujeto obligado (Entidades y autoridades de control, SSPD)

La (SSPD) tiene un marco normativo institucional y de los servicios públicos domiciliarios bajo su supervisión. Las principales leyes y decretos que aplican a la entidad y al sector son: Ley 142 de 1994,. Ley 143 de 1994, Artículo 1, que establece el régimen de sus actividades de electricidad y otras disposiciones. La Ley 689 de 2001 que modifica parcialmente a la Ley 142 de 1994. Decreto 1369¹⁹ de 2020 que estructura la entidad. El Decreto 1370²⁰ de 2020 por el cual se modifica su planta de personal. Aparecen también, los Decretos únicos reglamentarios que aplican según el sector.

En el servicio de energía y de gas, la (SSPD) cuenta con una Superintendencia delegada, encargada de asesorar las, estrategias, para la inspección, vigilancia y control en la prestación. La

¹⁹ Decreto 1369 de 2020 Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de los Servicios Públicos Domiciliarios. Modificado por el Decreto 1547 de 2022...

²⁰ Decreto 1370 de 2020. Por el cual se modifica la planta de personal SSPD. [...] creando varias dependencias y modificando las funciones de las existentes, con el propósito de fortalecer los procesos de inspección, vigilancia y control, para promover y proteger los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliario y garantizar la prestación de estos servicios esenciales, lo cual conlleva la modificación de la planta de personal. (Decreto 1370 de 2020 inciso uno)

Superintendencia delegada, se encarga de la gestión financiera, técnica y administrativa de las prestadoras del servicio. De acuerdo con la CREG (Comisión Reguladora) da respuesta a todos los requerimientos de los usuarios, autoridades y grupos de interés. La Superintendencia delegada realiza sus funciones, por medio de tres direcciones que son: técnica, de gestión de energía de gas y de investigaciones.

Directamente en energía eléctrica, la (SSPD). lleva a cabo análisis sectorial, y evalúa las empresas prestadoras de energía, para orientar planes, proyectos, políticas y normas y la gestión debida. La dirección técnica se encarga de presentar los estudios en los que base para la determinar categorías, de clasificación de los prestadores de los servicios según lo establecido por la CREG. También, se encarga de hacer las observaciones necesarias sobre los estados financieros de las prestadoras.

4.1.2.1 Funciones de la (SSPD)

Las determina el Decreto 1369 del 2020, el que modificó su estructura y derogo los decretos 990 de 2002, y 2590 de 2007 y en el decreto 1547 de 2022 que modifica unas funciones de la (SSPD). (Párr.1). El Decreto 990 de 2002 modificado por el Decreto 1369 de 2020, Artículo 1 que Consagra, las Funciones presidenciales de la SSPS..

El Decreto 1369 del 2020 Artículo 6, señala las funciones de la (SSPD) además de las determinadas por la Ley 142 de 1994 artículos 79 y 80, entre las diversas disposiciones, se reglamentan las de vigilancia en los numerales 2- 3 y 4, adoptar políticas [...] y procedimientos “para supervisar las entidades sometidas a su inspección” “vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento por parte de los vigilados, la protección de los usuarios, así como, la adecuada aplicación del régimen tarifario que fijen las comisiones respectivas. Respecto a la atención que debe prestar la entidad a las quejas de los usuarios de servicios domiciliarios” En la misma Ley 142 de 1994, Artículo 80, numeral 4 establece: “sancionar a las empresas que no cumplan o no respondan en forma oportuna y adecuada a las quejas del usuario”.

La Superintendencia de los Servicios Públicos, está bajo el Control de entes del Estado, ya mencionados en párrafo precedente. El Departamento administrativo de la Función Pública, Entidad transversal del gobierno, propende por el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos. Entre otros. (SSDP, Funciones, párr. 1-11)

4.1.3. Concepto, Funciones y deberes de la CREG.

)

Nace en 1994, cuando el Congreso de la República, creó las comisiones de regulación, (Nuestra Historia, CREG, Párr.1). Esta Comisión, expide la regulación económica de los combustibles derivados de los hidrocarburos. En la Ley 142 y 143 de 1994 se establecen las funciones asignadas a la GREG. La Ley 143 del 94 Artículo 3 con respecto al servicio público de electricidad, norma en los incisos a, b, c, d, e, f, g y párrafo, las diversas funciones que le corresponde al Estado. La Ley 142 de 1994, art. 73. En cuanto a las Funciones y facultades generales, determina que:

Las comisiones de regulación tienen la función de regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abusos de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad. Para ello tendrá las siguientes funciones y facultades especiales: reglamentadas en los numerales 73.1 al 73.26

Así también, de acuerdo con la Ley 142 y 143 de 1994, a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, han sido asignadas dentro de sus funciones: la de promover la competencia, buscar que las gestiones operativas de todos los competidores sean a nivel económico eficientes, y procuren servicios de calidad. Para ello tienen funciones y facultades especiales (CREG, Funciones, y deberes Párr. 1) <https://creg.gov.co/publicaciones/7812/funciones/>. También, la Ley 142 de 1994, artículo 74 asigna a la GREG funciones específicas, regladas en los incisos a, b, c, d, e : (GREG, Funciones y deberes, Párr. 1-4).

Ley 143 de 1994, Artículo 3 Consagra lo que le corresponde al Estado en materia del servicio público de electricidad, los que consagra en el inciso a al g y párrafo. Se puede reconocer en cada una de estas disposiciones, la búsqueda de la optimización del servicio, mediante la disponibilidad

de recursos, protección del medio ambiente, la libre competencia y la equidad en su prestación a todos los sectores. Los sectores que regula son: gas natural, combustibles líquidos, gas licuado de petróleo GLP., conocido como gas propano y gas común en cilindro o pipeta, y la energía eléctrica. Y busca que se presten a gran cantidad de personas y a un precio razonable.

La Ley 143 de **1994**; reglamenta que la CREG, es la entidad que se encarga de la inspección técnica, de las entidades prestadoras de energía y gas. La CRA, es la Comisión que regula Agua Potable y Saneamiento Básico. y La CRT es la Comisión que regula las Telecomunicaciones.

4.2 Entidades encargadas del servicio de energía eléctrica. en el Meta.

Al respecto en Villavicencio Capital del Departamento del Meta, está, Electrificadora del Meta S.A, (EMSA) que es la mayor empresa prestadora del servicio, y otras como: ELECTRIFICADORA DE MAPIRIPAN “ELECTRIMAPIRI S.A.E.S.P”., es una entidad generadora, distribuidora y comercializadora de energía, ubicada en Mapiripan (Departamento del Meta), en la Orinoquía Colombiana. Creada en el año 2011, por una alianza realizada por Poligrow Colombia, el Ministerio de Minas y Energía, La Gobernación del Meta y la Fundación Poligrow, empresa italiana que realiza inversiones en palma de aceite. La puesta en marcha de la empresa en el 2012 permito tener 24 horas de energía a sus habitantes y brindar satisfacción a sus usuarios, como ellos mismos lo manifiestan en diarios de prensa. Su Misión es “Suministrar el servicio de energía con calidad, y confiabilidad, comprometidos con los siguientes propósitos: enriquecer la calidad de vida de la comunidad y nuestros colaboradores, cumplir la regulación y normatividad en forma responsable. Contribuir al crecimiento económico de Mapiripan, y valorar y cuidar el medio ambiente”. Como visión, pretende llegar a ser una empresa líder en generación, abastecimiento y comercialización de energía, para municipios no interconectados de la región, para lograr este objetivo sus acciones se orientan a explorar utilización de fuentes energéticas limpias como energía fotovoltaica y convertirse en una empresa autosostenible, “que genere valor para sus usuarios y sus inversionistas” (párr., 1-5) (Electrimapiri, Información, quiénes somos) <http://www.electrimapiri.com/>

Otra empresa que se ubicó en Villavicencio de nombre DICEL SA ESP, es distribuidora y comercializadora de energía eléctrica, indica que tiene capacidad para dar cumplimiento con la demanda de todo el país, con tarifas competitivas, y un amplio portafolio de servicios que pueden

sumir las necesidades de sus clientes. Realizan contratos en el mercado mayorista. Brindan excelente servicio a sectores: industrial, comercial, residencial y alumbrado público. Las metas estratégicas están basadas en la Matriz Dafo. El talento humano es altamente capacitado, comprometido y responsable, cuentan con indicadores estratégicos y permanente actualización y con infraestructura tecnológica. Se proponen causar el menor impacto en el medio ambiente y contribuyen al desarrollo sostenible del entorno. (Dicel, Quiénes somos). En la actualidad funciona en Santiago de Cali. Se menciona debido a que esta sí ejercía competitividad con la empresa actual tomada como muestra para este estudio.

Una empresa de nombre SILICON MOUNTAIN COLOMBIA SAS, está situada en Puerto López, es una sociedad por acciones simplificada, dedicada a la producción de energía eléctrica. (Silicon Mountain Colombia), con suministro de equipos, solución y reparación, en Villavicencio, figuran varias empresas generadoras de energía eléctrica que son de carácter privado entre ellas esta: Aquoil Ingeniería S.A.S., su principal actividad es generación de energía eléctrica. Global Greenergy Generación SAS., Clean Jan Energy S.A.S., que fueron constituidas COMO SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS.

Así como empresas privadas proveedoras de equipos de energía solar con las cuales es posible adquirir un panel familiar o bien volverse distribuidor como intermediario, entre ellas está: Alterenergy Ingering SAS, LM. Energía Solar S.A.S. son generadoras y comercializadoras de equipos para esta energía, constituidas como SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS. Lo que significa que estas empresas son sociedades de capitales, constituidas por personas naturales o jurídicas individuales o grupos, y que después del registro mercantil pasa la empresa a ser una persona jurídica, estas empresas son SAS, lo que significa, Sociedad de Capital de Naturaleza Comercial, que la constituyen una o varias personas naturales o jurídicas, creada mediante Ley 1258 de 2008. Prefieren ser de esta naturaleza quizá debido a los beneficios tributarios y otros beneficios que implica constituirlos. (<https://www.informacolombia.com> > departamento meta).

4.2.1 Sociedades de economía mixta

Es la organización de la entidad, de la capital del Departamento del Meta, que se tomó como muestra en el contexto específico de la investigación. Según Rodríguez R (2005) el Estado moderno ha traído consigo la ampliación del quehacer público, debido a que por su naturaleza, que

corresponde a Colombia como Estado Social de Derecho, Unitario Descentralizado, las actividades que lleven a cubrir con las necesidades de los ciudadanos no pueden situarse solo en el poder central de la rama ejecutiva sino, que buscando hacer una prestación de servicios con calidad y mayor cobertura, se permite la creación de organismos descentralizados, que según su especialidad apoyen el desarrollo de los fines del Estado.. No tanto la participación económica reviste el carácter de sociedad de economía mixta, para esto es necesario que la participación estatal reúna ciertas condiciones. Así mismo, en la forma en que se adopten medidas de economía mixta, aparecerá la concurrencia del capital Estatal y del privado.

El crecimiento de Sociedades de Economía Mixta, (SEM) en los últimos años ha sido notable, especialmente las constituidas por los recursos readecuados como consecuencia de las contribuciones parafiscales. Esta situación ha hecho evidente la ausencia de una reglamentación que se ocupe de propiciar la participación en la igualdad de condiciones de las sociedades comerciales de personas privadas y las de este tipo (Rodríguez, 2005). La Ley 489 de 1998, artículo 97 define a las (SEM) como: “Organismos autorizados por la ley, constituidos bajo la forma de sociedades comerciales con aportes estatales y de capital privado”

Sobre el concepto, los elementos y aspectos generales de este tipo de sociedades se pueden constatar entre otros, en Sentencias C-316 / 2003, C-629 / 2003, C-529 / 2006, C-736 / 2007 y C-338²¹ / 2011, (Rodríguez, L. (2017). El Código de Comercio, Artículo 461, determina: que: son de economía mixta las sociedades que se constituyen con aportes estatales y de capital privado. Enciso dos reglamenta que” las sociedades de economía mixta se sujetan a la jurisdicción ordinaria, y se rigen por las reglas del Derecho Privado, salvo disposición legal en contrario. También, para la que se configure sociedad de economía mixta anteriormente debía tenerse en cuenta el monto de capital privado o de particulares y el porcentaje del capital público. Pero la Ley 489 de 1998 artículo 97 inciso 2²², que tenía la disposición sobre un porcentaje de aporte de capital fue declarado inexecutable.

²¹ El artículo 97 de la Ley 489 de 1998 precisa las actividades de las empresas de economía mixta “desarrollan actividades de naturaleza industrial y comercial” y este elemento de su configuración aporta una importante explicación acerca del régimen jurídico al que se somete la responsabilidad de sus servidores. y de la exclusión de algunas de ellas del conjunto de los sujetos que son disciplinables de conformidad con la Ley 734 de 2002... Sentencia C-338 de 2011.

La Corte, se pronuncia respecto a la sociedad de economía mixta, y regla que únicamente requiere que surja de la voluntad del legislador conforme a la Constitución Política, ya sea que pertenezca a la nación, al departamento, al municipio, o entidades territoriales, sin que se hubiera señalado por la Constitución, porcentajes determinados de participación de los entes estatales en el aporte del capital de tales sociedades. (Rodríguez, L.p.265). Sentencia C-953 de 1999.²³ Sentencia C-338 de 2011.

En el Departamento del Meta y su capital Villavicencio, está la EMSA S.A. E.S.P.(Electrificadora). Es una empresa, que presta el servicio de energía eléctrica, Sociedad Anónima de economía mixta, fundada en 1981. Razón social, Electrificadora del Meta S.A.E.S.P., sigla EMSA E.S.P., su capital está representado por acciones,. Y parte de su capital corresponde al Estado. [https://www.electrificadoradelmeta.com.co/...](https://www.electrificadoradelmeta.com.co/)

Al ser una entidad que provee servicios domiciliarios, sus actuaciones para cumplir su finalidad se rigen por el Derecho Administrativo, las Leyes 142 y 143 de 1994 y la observancia del Contrato con condiciones uniformes, entre el suscriptor y la Empresa.. Su visión va paralela a los objetivos del desarrollo que se evaluarán en el 2030, así como a tener en cuenta los grupos de interés que es la clasificación de los stakeholders de la Responsabilidad Social Corporativa. (EMSA, S, A. Quiénes somos misión, visión)

Teniendo en cuenta esta política tan bien fundamentada, y que la calidad es avalada siempre por el cliente, este trabajo pretendió indagar mediante una muestra, la calidad de: el servicio de energía, de la asesoría técnica, atención y cumplimiento, cuando el usuario requiere una solución a posibles fallas en el equipo de medición y sus conexiones, en el contexto donde opera; Y también, cómo se aplica el debido proceso cuando se detectan anomalías en los equipos de medición, ya que esto, aunque corresponde a la parte legal, la eficiencia y eficacia en su aplicación inevitablemente hace parte de la calidad, compromiso de la empresa y el Estado. Al respecto, tratar de dar algunos aportes para redireccionar algunas actuaciones que despierten el inconformismo de los usuarios.

²². Las sociedades de economía mixta son organismos autorizados por la ley, constituidos bajo la forma de sociedades comerciales con aportes estatales y de capital privado, que desarrollan actividades de naturaleza industrial o comercial conforme a las reglas de Derecho Privado, salvo las excepciones que consagra la ley. Ley 489 de 1998, Artículo 97, Enciso uno..

²³ Una sociedad de economía mixta, conforme a la Constitución Política no requiere determinado monto de capital, para la constitución de la empresa. Sentencia C-953 DE 1999

Con el propósito de contribuir tanto con los usuarios como de buscar que no se diezme el prestigio de la empresa, que realiza continuos y diligentes esfuerzos por prestar un servicio de calidad, igualmente que se pueda detectar a tiempo, con mayor facilidad el fraude enmarcado en la de defraudación de fluidos y que la empresa evite o diezme millonarias pérdidas que se dan paródicamente, que no solo afectar a la empresa sino al contexto económico en general, ya que la empresa desarrolla proyectos on el ánimo de prestar un servicio de calidad, y demuestra su “resiliencia e ímpetu para superar retos” y poder servir mejor a la ciudadanía. Y esta mejorar su calidad de vida

4.2.2. Naturaleza legal de las entidades prestadoras de los servicios domiciliarios

La Constitución Política, Artículo 365, declara por quienes podrán ser prestados, estos servicios, y quien determina su régimen jurídico. Al respecto la Ley 142 de 1994, Artículo 15 determina personas que prestan servicios públicos, en el Numeral 15.1. “las empresas de servicios públicos” y en él, Artículo 17 de esta misma Ley, define la naturaleza de las empresas de servicios públicos así: “Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones”. reitera la Corte Constitucional, la definición en: Sentencias C-483/96, C- 558/2001, C-741/2003 y C-736/20 C 741/2003²⁴ (Rodríguez, L.2017).

Según lo anterior, las empresas son privadas cuando la totalidad de sus acciones son de particulares, mixtas cuando sus acciones son de entidades públicas y particulares y oficiales cuando todas las acciones o el capital pertenece a entidades estatales. Es de anotar que el régimen de la Ley 142 de 1994, es aplicable cuando se trate de sociedades de economía mixtas. Ley 689 de 2001. “y no en las normas generales aplicables a esos tipos de entidades descentralizadas, salvo las remisiones expresas que allí están previstas o las aplicaciones que puedan ser necesarias y precedentes” (Rodríguez, 2017. pp.293-294).

²⁴El término empresas de servicios públicos domiciliarios, lo reserva la Ley 142 de 1994 para las sociedades por acciones, sean estas públicas, mixtas, o privadas que participen en la prestación de servicios públicos de: [...] energía eléctrica [...]. Sentencia C-741-2003

Al respecto el CPACA artículo 104 numeral 1 y 3, establece que la jurisdicción de lo contencioso administrativo está instituida para conocer de las controversias y litigios originados en actos, contratos entre otros es decir en conflictos de responsabilidad extracontractual sujeta al Derecho Administrativo en las que se involucren entidades públicas, o los particulares cuando ejerzan función administrativa. Debe entenderse que, en esos casos, la jurisdicción administrativa tendrá competencia en las controversias oficiales. También la Ley 489 de 1998 artículo 84, confirma que las empresas oficiales de servicios públicos se sujetan a la Ley 142 del 94 y a las normas que las complementan las sustituyan o las adiciones. (Rodríguez. L. 2017)

En Villavicencio está, el Acueducto y alcantarillado, e Iluminaciones Villavicencio,. La primera presta el servicio de agua potable y la segunda alumbrado público, otros servicios son prestados por sociedades de economía mixta como Llano gas, Biogricola encargada de basuras, y Central de Abastos de Villavicencio (CAV), encarada de la administración y operación, trámites de plazas de mercado. LLANABASTOS S.A. SOCIEDAD ECONOMICA MIXTA, constituida el 16 de diciembre de 1991 <https://www.eaav.gov.co/Paginas/default.aspx> y <https://cav.com.co/historia.php>

5. Capítulo V. El Derecho Administrativo, sus garantías y funciones

5.1 El Servicio Público domiciliario en el Estado Social de Derecho.

En este tema, se parte de una breve reseña del origen del Estado Social de Derecho, al cual le antecede el Estado de Derecho. Villar (2007) afirma que la noción de Estado de Derecho, como la comprendemos en la modernidad, nació en el marco jurídico Alemán, entre los siglos XVIII Y XIX y que su origen es liberal, doctrina política que se refería a cambios significativos como igualdad ante la ley aumento de los derechos y en general libertades individuales, se entiende la idea que se trato de imponer “un Estado respetuoso de la ley y de las libertades del ciudadano al despotismo del Estado absolutista” (Villar, 2007,p.74). El Estado entonces se proponía como objetivo el bienestar del individuo y refiere (Villar, 2007, p.74) que ese “orden estatal justo se trataría de expresar en una Constitución escrita”. Esta noción de Estado de Derecho tiene raíces más antiguas como: griegas, romanas, Edad Media, así como, aportes importantes del periodo de la ilustración. Se especifica según criterios cuantitativos que es “el profesor alemán ROBERT VON MOHL (1799-1875) quien determina entre las formas de Estado el Estado de Derecho” de los tiempos modernos” (p.74).

En el Estado de Derecho, en todos los elementos, que destaca se ve ideas de varias fuentes y épocas de la historia, porque se encuentra, el sostenimiento del poder del derecho, el gobierno de las leyes, la obligación del gobernante de proteger al derecho, la separación del poder, las libertades de los ciudadanos, los derechos del hombre y el estado constitucional. El Estado de Derecho, corresponde a un “estado racional” (Villar, 2007, p. 74). El Estado de Derecho es la concepción material basada en un concepto de justicia e impregnado de las ideologías de la burguesía revolucionaria. (Villar, L. 2007, pp. 74-75)

Desde finales del siglo XIX hasta mitad de siglo XX en el Derecho el positivismo jurídico ejerce su “máxima expresión” donde el Estado de Derecho Material es sustituido por el Estado de Derecho que se reduce a principios formales como, principalmente postulados de “legalidad de la administración, [...]” Villar, 2007,p.75) .Con esta definición el Estado de Derecho es limitado a un “Estado de Leyes” es decir donde todos sus miembros quedan sometidos a códigos a procesos legales en condiciones de igualdad, donde la ley es la máxima expresión, de la soberanía estatal, el Derecho, está contenido en la ley, y existe preponderancia absoluta del parlamento como creador de la legislación”. (Villar L. 2007)

El paso del Estado de Derecho se da en Alemania., Luego se difunde a través de los tratadistas franceses especialmente Duguit. Entre los elementos del Estado de Derecho, citados a manera general y según (Villar, 2007, pp.78-80) están: La constitución, escrita “elemento importante del estado de derecho”, el principio formal de legalidad en la administración, se refiere a que esta no debe tomar ninguna medida que contradiga la ley, la seguridad jurídica en las relaciones del estado con el individuo y protección de la confianza, el principio de proporcionalidad entre los medios que utiliza y los fines que persigue el Estado . Todas las leyes tienen los dos sentidos, los decretos y reglamentos tienen sentido material aun sin tenerlo formal. La primacía de la ley quiere decir que la voluntad del Estado mediante ley está sobre cualquier acto de administración, esto enmarca el concepto positivista de la jerarquía de las normas, desarrollado por Kelsen.

La seguridad jurídica y protección de la confianza. Incluye que sus normas en especial las del legislador sean claras, y determinadas y se den a conocer por medios idóneos al público. racionalidad y mensuralidad de las manifestaciones del poder estatal, a partir de que el Estado es garante de la paz jurídica, Que haya justicia en los procedimientos, para que se dé la esencia del Derecho que es la justicia y la equidad. Donde es fundamental el debido proceso en cualquier actuación. El principio de proporcionalidad indica que” una acción administrativa, debe llevarse a cabo de manera que evite al máximo, vulnerar los derechos de los ciudadanos”. (Villar L. 2007, p.80).

Un elemento para destacar del Estado de Derecho, según Villar (2007) es la constitución escrita. En ella claramente se dan los fines y la garantía. Las constituciones de Estados Unidos y Francia impulsaron a otros países para llevar a cabo constituciones escritas, y destacaron la importancia de incluir principios inherentes al Estado de Derecho. En Colombia La Constitución Política del 91, Artículo 1 define a Colombia como un Estado social de Derecho, siendo esta una de las mayores innovaciones introducidas en 1991, esto “configura la esencia misma del Estado Colombiano e indica (Villar, 2007, p,73) “que no podría ser reformado o sustituido sin un completo cambio de la Constitución” (Villar, 2007, P.73). Se entiende que, para adoptar un nuevo Estado, sería indispensable otros fundamentos, políticos, jurídicos y sociales, problemáticas que no encuentren ninguna solución en la legislación actual y una nueva constitución.

Según Villar L. (2007). La idea de Estado de derecho y Estado social se ve estrechamente relacionada en el nuevo concepto de Estado social de derecho, Para definir Estado Social de Derecho, se parte del Estado social, “ que incorpora al orden jurídico a partir de la Constitución, los derechos sociales fundamentales, con los civiles y políticos, y los derechos de segunda y tercera generación, y luego se complementan con los derechos de tercera generación” (Villar, 2007, p.82). Aquí los derechos sociales se entienden “que no plantean, como las libertades civiles y políticas, derechos negativos de defensa, sino que fundan derechos de prestaciones a cargo del Estado” (Villar, 2007, p.82). Villar (2007) indica que “la primera constitución en consignar tales derechos fue la Constitución Alemana en 1919, llamada de Weimar. luego la Constitución de la República Española (1931)” (p.82). Y otras constituciones entre las que está” la Constitución colombiana de 1936” (p.82), incluyeron de esos algunos derechos como un bosquejo de lo que más tarde sería el Estado Social de Derecho, que en esta trayectoria ha recibido otras denominaciones como: Estado de bienestar o (Welfare Estate) “Estado Neocapitalista” (p.83).

El Estado Social de Derecho, no se refiere a un limitado conjunto de derechos sino a una configuración más amplia como la que tiene actualmente, ya que los derechos sociales no configuran un Estado social por sí solos, porque también formaron parte de los regímenes absolutistas. El origen de los derechos sociales históricamente al desarrollo industrial de países potencia, y a la aparición de dos tendencias en el ámbito político, formadas de la clase trabajadora organizada en sindicatos y partidos, nacidas del socialismo obrero del siglo XIX. Una revolucionaria encabezada por Carlos Marx y otra reformista liderada por Ferdinand Lasalle, y aunque los dos lucharon con diferentes procedimientos el objetivo fue el mismo, alcanzar una sociedad más justa e igualitaria, para Marx donde no hubiera clases sociales, y la abolición del capitalismo, y Lasalle con la ley de hierro de los salarios y otros aspectos sociales. Villar (2007) La idea del Estado Social tiene su origen en Alemania con el precursor más importante Lorenz Von Stein. (1815-1890), para quien el fin de la administración es solución de la problemática social, mediante la asistencia y protección a los más débiles. (Villar, L.2007).

El creador del concepto “Estado Social de Derecho” es Hermann Heller (1891-1933), jurista alemán, quien plantea la tesis “Estado de Derecho y Dictadura” (Villar,2007, p.83). En razón a que en el Estado de Derecho el legislador no tiene en cuenta las relaciones sociales de poder y por ello

convierte el derecho en una expresión de los más fuertes, muy en relación con dictadura, en razón a que en el Estado de Derecho el legislador no tiene en cuenta las relaciones sociales de poder y por ello convierte el derecho en una expresión de los más fuertes muy en relación con dictadura, en cambio el nuevo estado denominado Social de Derecho” hade proponerse a favorecer la igualdad social en la práctica es decir real. (Villar, 2007). El concepto no se constituyó, al inicio de forma íntegra o completa, sino que al tener como obligación proteger varios derechos se ha ido concretando. su aplicación comprende principios como: la dignidad humana, el derecho al libre desarrollo de la personalidad, el derecho a la vida y a la integridad personal, igualdad entre otros . Pero sobre todo la prohibición de toda forma de discriminación. Ya que, al existir discriminación, y analizarla no es posible respetar los derechos mencionados a los más débiles. (Villar. 2007)

La palabra social tiene un sentido y está contenido en los fines del Estado. Sus antecedentes están en el periodo de la ilustración francesa del siglo XVIII donde se dieron cambios conceptuales.. La función social de los derechos en Colombia se dio en 1936, luego, La Constitución Política de 1991, que se constituye en norma principal del Estado, en su Artículo 1, al declarar a Colombia como un Estado Social de Derecho, incluye constitucionalmente la dignidad humana.. Esta innovación, a la que se agrega otros principios fundamentales constituye la esencia del Estado colombiano, En el artículo 2 declara entre los fines del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución [...] y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. De allí que en Colombia los servicios públicos son establecidos constitucionalmente, como bases para el bienestar social, y reglamentados por la Corte, que indica que son una herramienta para realizar “principios constitucionales” ((Maldonado, T. 2010. p.74). Colombia. En su Constitución y legislación, les da a estos Servicios una categoría especial, y consagra como un deber del Estado su prestación. La Ley 142 de 1994, Artículo 4. los denomina esenciales, para su cumplimiento, designa un órgano de vigilancia.. (Maldonado, 2010)

Es importante tener en cuenta, el pronunciamiento de la Corte, sobre la distinción entre servicio público y función pública. La función pública aplica a todo lo concerniente al Estado. Para identificar el servicio público, la Constitución diferencia claramente los dos conceptos y” les asigna contenidos y ámbitos normativos diferentes”, esto implica que no se pueda confundir el ejercicio de función pública, con la prestación de servicios públicos. A ellos se refiere de manera separada en

el Artículo 150 que norma: “Corresponde al Congreso hacer las leyes. Por medio de ellas ejerce las siguientes funciones”: Numeral 23, Expedir las leyes que regirán el ejercicio de las funciones públicas y la prestación de los servicios públicos El servicio público se evidencia en que su prestación es a los particulares. Se puede ver que la noción de este servicio se ha desarrollado, por la doctrina y la jurisprudencia En Colombia, como se ha mencionado los servicios públicos se establecen en la Constitución del 91, como bases para el bienestar social y cumplimiento de los fines del Estado. (Maldonado, 20110).

En el entendido que los servicios públicos se enmarcan, en los fines del Estado Social de Derecho, lo cual lo convierte en garante de su cumplimiento eficiente, porque los servicios públicos domiciliarios además de ser indispensables y esenciales para la calidad de vida, importantes para el desarrollo socioeconómico de la población. Su prestación es una de las principales acciones que tiene el gobierno a su cargo. En razón a que, su esencia como Estado Social de Derecho es propiciar bienestar a sus gobernados, ser garante del cumplimiento eficiente del servicio público domiciliario, mostrar competencias en su capacidad administrativa, al hacer transparente, la actividad de las instancias encargadas de su prestación. Además, la prestación de estos servicios no debe pretender fines lucrativos, sino prevalecer el beneficio de la comunidad al interés económico personal o empresarial, por ello el Estado es quien debe ejercer no solo su autorización, sino, su vigilancia y control, si quien presta el servicio es particular. según el ordenamiento jurídico correspondiente. “El servicio público es una razón de ser de la administración pública, de ellos forman parte los servicios domiciliarios y son” un tema fundamental del Estado Moderno.” (Maldonado, 2010, pp-74-75)

5.2 Servicio Público figura central del Derecho Administrativo

Maldonado (2010) afirma que, “la idea de servicio público y del bien estar social proviene de Francia” (p.55). A partir del gran cambio ideológico dado en la Revolución francesa,” surgieron novedosas ideas unas de ellas generaron la noción de servicio público” (p.55). aunque históricamente este concepto no tuvo su origen, a partir solo de la revolución francesa sus antecedentes tratan de otra circunstancia, la cual liga a Luis XVI, cuando creo un servicio nacional de correos. (Maldonado, T, 2010). Pero según el autor, efectivamente, esta concepción de servicio público nace, cuando se da el paso “del Estado Gendarme al Estado Providencia” (p.55). Al darse

en Francia esta idea, fueron los franceses, los primeros en hablar sobre servicios públicos, un ejemplo es «Acolé du service public» con sus representantes, León Duguit, Gastón Géze, Roger Bonnard y Louis Rolland, entre otros, Y es Duguit quien expresa que “los servicios públicos son el “fundamento del Derecho administrativo, y la teoría de estos servicios es la que nutre la idea de Estado. Porque el Estado se concibe como instrumento al servicio de la colectividad” (Maldonado, 2010, p.56),

El Estado además de ejercer el poder público, busca el bienestar de la totalidad de los asociados, Duguit, define el servicio público como “una actividad en la cual su cumplimiento debe estar asegurado por los gobernantes, porque es tal su naturaleza, que solo puede ser realizada completamente por la intervención de la fuerza gobernante” (Maldonado, 2010, p. 56). Rolland agregó, los principios de adaptabilidad, continuidad e igualdad. Como se vio en cuanto al servicio público se parte de teorías o concepciones, como la subjetiva que depende de quien realiza la actividad y excluye a particulares para prestarla, según esta, la actividad es ejercida por el Estado de manera directa; y la teoría objetiva que concibe la actividad realizada según las necesidades de los asociados, y prestada por particulares bajo vigilancia del Estado. Por primera vez como se mencionó anteriormente, fue en el Fallo blanco que el Estado respondió por los daños causados, por trabajadores del servicio público. “En Francia el servicio público en esa época era prestado directamente por la administración”. (Maldonado, T. 2010.p.56).

Además, el servicio público, “para el francés era la esencia del Estado” (p.57). Chevallier citado por Maldonado (2010) sostiene que “el servicio público [...]. Es tema central del Derecho Administrativo, porque en él se materializa, la garantía del Estado, en favor de todos los ciudadanos”, (P.57) como deber del Estado. El servicio público en otros países de Europa es denominado servicio universal, debido al impacto que ha tenido en la sociedad. El servicio público para los franceses tuvo gran importancia, ya que para ellos era “la esencia del Estado”. Este servicio tiene varias definiciones como “Tema central del Derecho Administrativo”, (p.55) o también fundamento de este Derecho, se puede decir que son fundamento del Estado Social de Derecho, porque comporta actividades organizadas que resuelven necesidades colectivas, de interés general, de diferente naturaleza, y según el régimen del Derecho Público. (Maldonado, T. 2010).

En Francia afirma Maldonado T. (2010) que “el estado de bienestar hizo fijar principios en el servicio público que todavía permanecen” como son; igualdad, continuidad, mutabilidad y criterio de rentabilidad” (p.57). También da a conocer algunas citas muy dicientes sobre la importancia del servicio público como la de e Jacques Chevallier Citado por (Maldonado, 2010,p.57) que dice:” El servicio público no es solamente una noción[...]el servicio público es un conjunto de actividades, de órganos y de agentes que ocupan un lugar importante en la vida social.

Atehortúa, C (1998) menciona algunas de las instituciones “que han transformado la prestación de los servicios, y que hoy hacen necesaria su incorporación en el estudio del Derecho administrativo” (Atehortúa, 1998, p.20).

De allí que el Derecho Administrativo ha dejado de ser un derecho del Estado, y se ha convertido en un derecho de lo público, y por lo tanto aplicable, a entidades estatales y también, a los particulares involucrados en la prestación de servicios públicos entre otras. Por ello en la época actual, se ha tenido que reconocer que las entidades particulares, deben someterse a régimen jurídico que fije la ley cuando cumplen fines del Estado. El Estado toma la tarea de garantizar, y establecer el control de esta prestación. En el nuevo escenario en que se mueve su prestación. “La universalidad en su prestación y la protección a los usuarios de estos, es la tarea básica que en esta área le corresponde cumplir a la administración y al Derecho Administrativo en el presente y en el futuro próximo”. (Atehortúa, 1998, p. 21) Entendida esta como: el reconocimiento por parte del Estado, del derecho que tienen todos los integrantes de él a las prestaciones del servicio, derecho por condición de ser humano independiente de distingos sociales, característica particulares o ubicación. Según Atehortúa (1998), los usuarios, deberán acudir a varios operadores de los servicios, y el Estado deberá garantizar la prestación en alta eficiencia y “controlar para que los operadores no abusen de su posición dominante”. (Atehortúa, 1998, p.21).

El servicio público, considerado figura central del Derecho Administrativo ha permanecido aun con las distintas adaptaciones desde que nace, se ha ido adecuando a la realidad cambiante, se ha mantenido como línea conductora con sus elementos fundamentales, como son igualdad, calidad, continuidad, generalidad no interrupción e inexequibilidad económica y son una obligación del Estado frente a satisfacer las necesidades de la comunidad. (Badell,2006). El mismo autor en sus escritos tomando a Adam Smith, define los servicios públicos como: “De tal naturaleza que su utilidad nunca podrá recompensar su coste a un individuo o a un pequeño número de ellos, por lo

que no debe esperar que se aventuren ni a erigirlos, ni a mantenerlos” (p.65), dado el interés que conllevan son requeridos por la comunidad y las más grandes variaciones se han dado por el papel que desempeña el Estado y los particulares en su prestación.

Progresivamente, el Estado ha intervenido en mejorar la prestación de los servicios de primera necesidad a la comunidad, por ejemplo, la energía eléctrica se instaló hace pocos años en el sector rural en Colombia. Anteriormente hubo una mínima intervención del Estado en el ámbito económico de los particulares que progresivamente ha ido creciendo para satisfacer mejor, el interés general de la comunidad.

El servicio público domiciliario es un tema como se dijo antes, de competencia del Derecho Administrativo. En razón al Estado Social de Derecho y sus principios, que garantizan el bienestar de todos los ciudadanos. Y Como mandato constitucional, es una exigencia velar porque no se afecten esos derechos. Al respecto estos servicios son bienestar social, establecida en la Constitución Política, Artículo 365.

La Ley 142 de 1994, Artículo 9 declara los derechos los usuarios, consagra: Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley. En el numeral 9.1 de esta misma Ley, norma; A obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos... y en el Numeral 9.4. Solicitar [...] que se realicen para la prestación, de los servicios públicos, requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El Artículo 11 reglamenta las obligaciones de las prestadoras de los servicios domiciliarios.

Todo lo mencionado indica que el Estado en la prestación de los servicios públicos domiciliarios garantiza legalmente, su calidad, y eficiencia, así como, cualquier procedimiento que se haga al usuario, para que esté debidamente legalizado debe realizarse con el debido proceso, ya que el servicio público es reconocido como figura del Derecho Administrativo. Y al presidente le corresponde como “suprema autoridad administrativa, ejercer inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos” (Rodríguez L.2017, p..212). Así mismo Rodríguez (2017) afirma

que el presidente de la república, según la Constitución Política, Artículo 115, tiene funciones como:” jefe del estado, jefe del gobierno y suprema autoridad administrativa” (p.209). Por ello debe coordinar todas las actividades administrativas encaminadas al cumplimiento de los fines del Estado.

5.3. Principios del procedimiento administrativo

Arana, Rodríguez y Rodríguez (2015) afirma que, “los recursos administrativos son una herramienta esencial del Derecho Administrativo” (Intro.) y con las Leyes reguladoras de los procedimientos administrativos, se inició un enfoque nuevo a la actividad. El propósito es regular con más precisión los principios de organización, como los aspectos referidos a su relación con los administrados. En Colombia en el 2011, en los principios del Procedimiento Administrativo, hay un rasgo común de las leyes en materia administrativa que es de América latina, lo cual pone en evidencia el propósito de estas Leyes. El cual es establecer un régimen legal, como guía de la administración pública para la producción de sus actos administrativos.

Esta manera busca un balance entre los privilegios de la Administración Pública como gestora del interés general y los derechos de los administrados. De allí que todas esas leyes regulan la actividad de la Administración, para lograr satisfacción del interés público y por ello buscan que los derechos de los administrados estén garantizados debidamente. Al analizar los fines de interés general que orientan la acción administrativa, el procedimiento administrativo da protección “no solo en Colombia sino en toda Latino América”. (p.42) Además otra finalidad del procedimiento administrativo es:²⁵

A partir, los principios del derecho administrativo son el fundamento o soporte de un conjunto normativo a nivel Latinoamérica. Estos principios sirven de orientación para resolver controversias administrativas cuando hay insuficiencia legal o falta de claridad normativa, en aras de garantizar el debido proceso, la igualdad, la imparcialidad, la eficacia que figuran en las Leyes de países Latinoamericanos y en el nuestro con otros principios como el de publicidad, conformidad y contradicción. (Arana, Rodríguez y Rodríguez .2015) En el Estado se ejerce el poder bajo un

²⁵ que engloba todos los principios mencionados es que la relación jurídica que siempre se establece entre la administración con los administrados, con motivo de la actividad administrativa debe desarrollarse con sujeción al principio de legalidad. Arana Rodríguez (p.42).

ordenamiento jurídico, de allí surge el principio fundamental de legalidad, que respalda las acciones legítimas y es [connatural al Estado Social de Derecho]. El estado mediante sus diferentes órganos gubernativos desarrolla el Derecho Público, que permite regular las relaciones que se suscitan entre los particulares con el Estado y entre organismos del mismo Estado. (Arana, Rodríguez y Rodríguez .2015).

La función administrativa del Estado desarrollada a través del poder ejecutivo está dirigida a la realización de sus fines; bajo lo previsto en el principio de legalidad y en general de los principios que rigen la conducta de quienes son miembros del Estado. Este compendio normativo regula: la convivencia y el bien común, en pro de que todos logren su desarrollo. Esta gestión se lleva a cabo a través del organigrama de la administración pública, conformada por diferentes órganos, entre los cuales se encuentra la Electrificadora del Meta, en su carácter de sociedad de economía mixta y órgano vinculado, la cual presta servicio domiciliario de energía a los habitantes del Departamento del Meta con su capital y demás municipios, a la cual se orienta este trabajo. Por lo tanto, tiene inherente la obligación de prestar un servicio con todo lo que implica, incluido el cobro de energía retroactiva con el debido proceso en caso de cobros administrativos a usuarios legalmente constituidos.

En el derecho administrativo prevalecen las fuentes directas como la Constitución, que es la Carta Magna, donde se debe justificar toda la normativa para que sea un precepto fundamental y no se vuelva inconstitucional. Además, siendo el Derecho Administrativo un mecanismo para regular las relaciones del Estado con los particulares, esto hace que el Estado permita el acceso a la justicia y a la vez se convierta en parte dentro de un proceso jurisdiccional. En cuanto a los principios generales según Herrera (2012) se pueden definir como “Reglas esenciales a partir de las cuales se estructura el derecho positivo” (p.51) Estos principios son válidos y ayudan a resolver conflictos que se suscitan entre particulares y el Estado o miembros del mismo Estado. Respecto a los principios del Derecho, El CPACA, Artículo 3, inciso 2 establece que: Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios establecidos [...] por esta Ley.

Teniendo en cuenta que en el Derecho Administrativo prevalece la Constitución como fuente directa, de la reglamentación de la prestación del servicio de (energía eléctrica) como actividad

primordial para garantizar de forma efectiva, “un nivel de vida adecuado”. Las normas que regulan las relaciones del Estado con los particulares además de ser “claras y específicas para no generar controversias” deben ser del conocimiento de quienes acceden al servicio. En la Ley 1437 de 2011 entre los principios está el debido proceso, válido para el Derecho público y privado, el cual garantiza el desarrollo de un procedimiento adecuado frente a pruebas términos y etapas que posibilitan la justicia, expresamente contenido en él, Artículo 3 Numeral 1 de esta Ley, que establece:

En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción

También la misma Ley en el Artículo 3 Números 2- al 13 establece las obligaciones de las autoridades de actuar con rectitud con los ciudadanos y también estos a actuar con lealtad. Se puede concluir que el debido proceso es uno de los principios del Derecho, el cual se debe aplicar en cualquier procedimiento administrativo, para que se dé un orden justo, donde no se menoscabe ninguna de las garantías procesales.

5.4 Concepto y Antecedentes Generales del Derecho Administrativo

Es necesario primero partir del Derecho Público, Él cual se da por la vía de interés general o público, teniendo en cuenta que hay uno “interno que comprende las ramas de: Penal, Procesal, Tributario, Constitucional, Financiero, Bancario, Fiscal y Administrativo, “y uno externo que es el que regula las relaciones entre los Estados y los organismos internacionales”. (Romero,1999, p.20).

Romero (1999) afirma que, para ubicar específicamente el concepto de Derecho Administrativo, concierne señalar, administración pública, y este Derecho , que “es el que regula la administración pública en su interior y en su relación con los administrados” (p.3) cabe perfilar el Estado como: Aparato-Administración Pública- Organización Administrativa. Como persona, ente primordial del ordenamiento jurídico y como comunidad, nación o pueblo políticamente organizado. En síntesis, el Estado es: Administración Pública, Persona Jurídica y Nación- pueblo.

En el entendido, nación como concepto institucional jurídico, y pueblo como concepto sociológico político. Romero (1999) indica que hay varias formas de señalar Administración Pública. Una desde concepción de los tres poderes así: cuando quien ordenó fue el poder ejecutivo, al inicio de la Revolución francesa, se dio inicio al Derecho Administrativo, ya que se consideró que” el Estado persona tenía como función administrar y el Derecho administrativo regula esa función administrativa” (p.4). El poder ejecutivo era el que tenía la función de administrar. Y los poderes legislativo y judicial no tenían la misma función. La misión del Poder legislativo era crear leyes, y la del Poder judicial, dar fallos y hacer que se cumpla lo proferido. Esto se fue modificando y luego de determinar que los tres poderes tienen funciones administrativa, legislativa y judicial, pero a cada uno de los poderes le corresponde una función que le es primordial.

En conclusión, el Derecho Administrativo regula la Administración Pública como persona jurídica (o sujeto) y como actividad operativa. Otra definición es que el Derecho Administrativo regula la función del Estado, (Estado- persona) y sus funciones, el Estado como persona jurídica y las actividades que este realiza. Para especificar los elementos y combinarlos, (Allan, Randolph Brewer Carias, Madrid Revista de Administración Pública, No 100-102. Vol. 1. 1983, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid p.686, citado por (Romero, 1999.p.19) define que el Derecho Administrativo, como rama del Derecho público: regula: “ la actividad administrativa y las relaciones jurídicas entre la administración y los administrados, con motivo de la función administrativa o de alguna actividad administrativa”.

También, el Derecho Administrativo, forma parte del Derecho Público interno, porque los organismos internacionales, que se originaron en la vida jurídica, gracias “al Derecho internacional público, presentan relaciones y actuaciones propias del Derecho Administrativo, como contratos, actos administrativos, controles jerárquicos” entre otros, diligencias que son administrativas y se ubican en este Derecho, por ello existe un derecho Administrativo Internacional (Romero, 1999.p. 21).

Para Romero (1999) es importante anotar que el Derecho Administrativa regula: [...] la protección judicial de los administrados, en caso de actuaciones arbitrarias o ilegales y “ejercicio de, potestades o funciones públicas mediante particulares (Ejemplo concesiones de servicio público), (p.21). Es de anotar que “el Derecho Administrativo no regula la actividad privada del Estado. Sino la actividad pública de él” (p.22)..

Cabe mencionar otros autores que se refieren al origen y evolución del Derecho Administrativos y a su concepto, entre ellos: Hernández Breton, J. (2015) quien considera importante describir el concepto de doctrinarios de este Derecho: Los cuales lo definen como:

Conjunto de reglas [...] Constituido por el conjunto de estructuras y principios doctrinales, y por las normas que regulan las actividades directas o indirectas, [...]sus relaciones con particulares, los servicios públicos y demás actividades estatales [2]. Regula a la función administrativa. [...] el Derecho Administrativo, [...] determina].[3] Rama del Derecho Público que regula [...] que se realiza en forma de función administrativa.[4]. (Párr. 1-4).

Si se analizan, se encuentra similitud entre ellas, en síntesis, todas explican, hace énfasis en el término “administración y función administrativa”, en el entendido que el Derecho Administrativo, norma las actuaciones del Estado, en el marco administrativo, la cual está a cargo del Poder Ejecutivo (Hernández, Breton. 2015. Párr. 5).

Respecto a sus antecedentes, Hernández, B, (2015) datan del origen de las primeras civilizaciones, y según la doctrina el primer paso es la invención de las normas que el gobierno debía cumplir y que establecían las relaciones, entre administración y las personas particulares. Allí ya se puede definir, aunque en forma incipiente “el Derecho Administrativo”. Eso si teniendo en cuenta estos datos como un antecedente, y no una parte inicial propia de este derecho.

Así mismo, los antecedentes del Derecho Administrativo para varios autores aparecen desde las civilizaciones antiguas, como: Roma, la Edad media, su periodo de transición a la Edad Moderna, con los estados absolutistas, el periodo de la colonización en América. Este Derecho comienza a aparecer con las primeras instituciones y las pocas leyes del del poder público, aquellas que establecían, las relaciones de la administración con las personas del común o los particulares. El Derecho Administrativo en sus orígenes no pretendió formar un cuerpo de normas, estructurado o metódico, sino, que era un conjunto de normas que debía cumplir la administración y los particulares y de esa manera llevar mejor las relaciones entre ellos.

Ya lo que dio inicio al Derecho Administrativo como rama del Derecho, en su primera etapa, históricamente dice que fue la Revolución Francesa de 1789, y el concepto Jurídico de Estado de

Derecho,. El Derecho Administrativo continua una evolución progresiva hasta nuestra época, en la que aún debe existir un cuerpo normativo que regule las actividades de la administración pública, y las que rigen la relación de esta con los particulares. Corrobora Rodríguez L. (2015) el Derecho Administrativo como rama especializada del Derecho. “Es concepción y creación del Derecho Frances, originado en la Revolución Francesa de 1789” cuyas raíces están en las civilizaciones antiguas.

Rodríguez, L. (2015) afirma, que le Derecho administrativo se dio en 2 etapas. La primera etapa del Derecho Administrativo se refiere A lo que podría llamarse: “los antecedentes remotos” que se refieren entre otros al Derecho Romano,” (p.294). Donde la necesidad de tener algunas normas para regular la actuación de las autoridades hizo que en otros países se diera la misma situación en las primeras etapas de la historia. Como se dijo antes, no se dio la intensión de conformar un cuerpo sistemático de normas que regulara la acción de las autoridades, y la obligatoriedad de cumplimiento. A partir de estas consideraciones Rodríguez, L. (2015) afirma que el Derecho Administrativo, es una creación reciente y moderna, “su origen se divide en 2 etapas” (p.295), entre los siglos XVII Y XVIII a la última parte del Siglo XIX, hasta nuestros días y corresponde a la etapa de formación de este Derecho. La segunda cuenta desde la última parte del Siglo XIX hasta hoy, que se puede denominar la etapa de su consolidación. Sin embargo, respecto a su origen existen diferentes versiones que sería importante analizar.

La fuente del Derecho Administrativo, en su etapa de formación, la constituyen “la filosofía política y la concepción del Estado, de la Revolución Francesa de 1789” (Rodríguez, L.2015. p.295). El concepto de Estado de Derecho fue un antecedente importante. Según Rodríguez (2015) si el Estado de Derecho, concibe que las normas jurídicas son obligatorias para los gobernados de un Estado, también, lo son para los gobernadores de este. Lo que significa que las actividades del Estado, entre ellas la administrativa, estarán sometidas a unas reglas jurídicas. También, indica que no se debe considerar, el hecho de someterse las autoridades a unas normas jurídicas, como aparición y/o surgimiento del Derecho Administrativo. Ya que para que pueda afirmarse la existencia de esta rama del Derecho, en un determinado Estado, no basta con que se sometan, las autoridades a unas normas, sino, que se requiere la formación de un cuerpo especial de normas, diferente de las que regulan la actividad de los gobernados o particulares. (Rodríguez. 2015)

Lo mencionado por Rodríguez (2015,) permite comprender que la filosofía política, la Revolución Francesa y el concepto de estado, que se impuso en el ordenamiento jurídico francés son la fuente del Derecho Administrativo, y que el concepto de Estado de Derecho que fue un “principio rector, fue un punto de partida de este Derecho. Si se concibe que las normas jurídicas son obligatorias para los gobernados y los gobernantes de un Estado, esto significa que las diferentes actividades del Estado, entre ellas la administrativa estarán sometidas a unas reglas jurídicas. (Rodríguez. 2015)

La existencia de Estado lleva a la de la administración pública que a partir de la Revolución Francesa son la fuente del Derecho Administrativo que como conjunto especial de normas, distinto del que regula la actividad de los gobernados. En algunos Estados, puede existir el reconocimiento claro de esa existencia, mientras que otros son evasivos. Con dificultad se diferencian los países que reconocen este Derecho “como conjunto sistemático y ordenado de normas especiales que regulan la administración del Estado, diferentes de las que rigen para los particulares” (Rodríguez, 2015, p.296). Otros tienen la aplicación del mismo régimen, tanto para los particulares como para la administración, que es donde se presenta la dificultad para la clasificación, algunos parece que no reconocen la existencia de ese Derecho en su naturaleza especial.

la formación de las normas jurídicas solo para la administración del Estado, distintas a las que regulan la actividad de los particulares, lo promueve un hecho histórico, muy especial dado una vez triunfa la revolución francesa, cuando los revolucionarios adquirieron el poder, según los estudiosos del tema temieron que los jueces y al régimen judicial anterior, interfirieran en forma negativa en sus decisiones políticas. Los revolucionarios integrantes del nuevo gobierno basaron su temor en lo sucedido antes de la revolución. Ya que los administradores de justicia obstaculizaron algunas decisiones políticas del Rey. Esto los llevó a prohibir a los jueces saber sus asuntos administrativos, por ello los principios de la proclamación del Estado de Derecho y el sometimiento legal de los gobernantes se desconocieron. A los jueces les fue prohibido fallar legalmente sobre temas relacionados con la actuación de la administración. La Ley 16-24 de agosto de 1790, según la cual “los jueces no podían inmiscuirse en las operaciones de los cuerpos administrativos, bajo la pena de “prevaricato”. Ya “en 1791 tuvo rango constitucional”. (Rodríguez, 2015).

En la Constitución francesa, artículo 3 se consagro la mencionada prohibición a los jueces. Frente a esta disposición el gobierno creó un mecanismo que se disponía en que las reclamaciones contra la administración fueran falladas por el ejecutivo. Lo cual resquebrajó el sometimiento legal de los gobernantes. Ante lo anterior los nuevos gobernantes crearon el Consejo de Estado, (parecido al que existió en la monarquía) su función era asesorar al ejecutivo y redactar leyes, resolver altercados entre la administración y los particulares. Mas tarde, ante esta debilidad manifiesta del Estado de Derecho, se crearon otras instituciones, que fueron convirtiendo en un sistema óptimo al Derecho Administrativo. Para 1873 el tribunal de conflictos francés produjo el fallo que es el núcleo del concepto jurídico moderno del Derecho Administrativo que es: La sentencia Blanco. Y “la etapa de formación del Derecho Administrativo terminó con el fallo Cadot de 1889, “cuando el Consejo de Estado consolidó su carácter de juez en materia de controversias general”, no solo especial como hasta ahora. (Hernández, B.p.10).

La etapa de firmeza del Derecho administrativo, se dio a partir de la necesidad de un “régimen jurídico especial “ que se requería para regular asuntos de la administración del Estado. El nuevo Derecho Administrativo se fue afirmando de forma progresiva debido a la labor jurisprudencial del Consejo de Estado Francés. La Jurisprudencia fue creando principios para regular la actividad administrativa, al aparecer con nuevas normas se conformó el cuerpo sistemático de esta nueva rama del Derecho, “el Derecho administrativo”. (p.133). Como antecedente del Derecho Administrativo en Colombia se tiene “La creación del Consejo de Estado por Bolívar en 1817, similar al consejo de Estado de Francia creado por Napoleón en 1799, al igual que este, el de Colombia “con funciones consultivas y de asesoría al ejecutivo, [...] que en 1914 se convirtió en máximo tribunal de una jurisdicción administrativa especializada” (p.313) fue construyendo un derecho para la administración pública, Tomo como referencia el Derecho Administrativo Francés y realizó adaptaciones, teniendo en cuenta las circunstancias nacionales propias. (Rodríguez, L. 2015. P.313).

Muchos otros autores, se refieren al inicio y consolidación del Derecho Administrativo, como Cristian Guzmán Napuri, Rodríguez Libardo, Hernández Breton pero todos le dan un punto de partida de épocas de la civilización, de la concepción de Estado impuesta en la Revolución Francesa, entender que la administración pública existe desde que existe Estado, que es una entidad jurídica[,,]” que ejerce poder sobre a un conjunto de personas” porque el Derecho administrativo

no existía antes, la razón es que no había una regulación sistemática entre las relaciones de la administración con el administrado. Se evidencia en el funcionamiento de las ciudades griegas. Todo lo descrito da a conocer que el Derecho administrativo es del Estado moderno.

5.5 Nuevas Garantías para los Ciudadanos al Entrar en Vigor el Código Contencioso Administrativo.

Es importante para la administración de justicia, contar con un instrumento procesal, como la Ley 1437 de 2011, ya que su objeto consiste en regular las relaciones entre el Estado y los administrados. En su estructura la Ley 1437 de 2011, Artículo 1 establece: la finalidad de las normas de la primera parte del Código. Que es:

proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, [...] y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Resaltando que en orden prioritario son las autoridades las llamadas al cumplimiento de esta ley, frene al desarrollo de sus estructuras administrativas. La Ley permite como mecanismo de defensa impugnar las decisiones administrativas y a la vez trae un acápite nuevo sobre la utilización de medios electrónicos en el trámite de las actuaciones administrativas, el cual se puede aplicar a la diligencia de notificaciones para los trámites administrativos, establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 53. Respecto de las Notificaciones, permitidas por medios electrónicos, el Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece otras disposiciones en los artículos 54,55 y 56. Este último modificado por la Ley 2080 de 2021. Artículo 10. Que reglamente que” Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación”. Sin embargo durante el desarrollo de la actuación el interesado puede solicitar ser notificado por los otros medios dispuestos en la ley.

Legalmente la notificación es parte fundamental para que se lleve a cabo un debido proceso la ley 1437/11 la consagra como el *medio más eficaz el de informar* al interesado, para ello enviar la citación a la dirección y en la actualidad que esta impuesta la tecnología en todas las actividades del quehacer humano, la Ley es flexible por ello norma enviar la citación al fax o correo electrónico que figuren en el expediente puedan obtenerse en el registro mercantil,.

Según Benavides (2013) los procedimientos administrativos son mecanismos de impugnación de las decisiones administrativas, que apuntan al establecimiento de reglas que permitirán la utilización de medios electrónicos, en el trámite de actuaciones, con lo cual se propiciarán nuevas vías de comunicación de los administrados con las autoridades, y a estas se les confiere “nuevos instrumentos para lograr un mayor grado de eficiencia en el ejercicio de sus funciones” .(p.31). El avance de la tecnología exige la utilización de medios electrónicos por parte de la administración, en los procedimientos en la parte que ameriten. La dificultad que se presenta es que en Colombia aún persiste el analfabetismo en cuanto a manejo de medios electrónicos, lo cual puede afectar el cumplimiento por parte de usuario, quien no podrá estar atento a la comunicación oportuna.

El nuevo Código Contencioso Administrativo al entrar en vigor mejora otros aspectos, además de la notificación diligente. Entre ellos: el manejo diligente de la administración pública. Al interior de la jurisdicción. Permite que el ciudadano pueda acceder a los trámites y solicitudes ante la administración de forma sucinta. Debilita el inconformismo de los ciudadanos generado por la falta de atención que a veces los funcionarios le dan al trámite de solicitudes, para satisfacer sus necesidades y garantizar sus derechos frente al Estado. Evita excusas o pretextos como la falta de documentación, formulario, entre otros. Al respecto genera una serie de normas que permiten mejorar la gestión administrativa para con los ciudadanos, con el fin de que cumpla obligatoriamente sus funciones.

El Código resuelve la tendencia de la administración, de evitar tomar las decisiones que son de su competencia, cuando se generan peticiones por parte de los ciudadanos en aras de que se le dé solución a una situación jurídica. En este caso se obliga al ciudadano a acudir ante los entes judiciales mediante la vía del proceso, para solicitar un amparo, una tutela o una medida cautelar, que ordene a la administración cumplir, lo que es materia de su competencia. Esto para el ciudadano implica pérdida de tiempo, de dinero y motiva su descontento y desconfianza frente al actuar de la administración.

En lo judicial, para las decisiones contradictorias que algunas veces tienen los jueces, el Código, consagró un nuevo recurso extraordinario para que el Consejo de Estado como juez supremo

manejo y unifique la jurisprudencia de una manera definitiva. Que sea obligatoria no solo para la administración, sino, para los jueces y tribunales administrativos, llamado recurso extraordinario de unificación de Jurisprudencia. Un elemento sobresaliente es el cambio de lo escrito a la oralidad, ya que anteriormente los procesos tardaban para llegar a una sentencia y cuando se daba, muchos de los aspectos iniciales en el proceso habían cambiado, dando lugar a pensar que la decisión no era lo suficientemente justa. En cambio, con la oralidad se permite que una decisión sea oportuna y lo más próxima a la ocurrencia de los hechos; además, posibilita un acercamiento de las partes y una mejor administración de justicia y relación del ciudadano con el Estado. Se analiza que el Código Contencioso Administrativo, propició cambios que hacen más efectiva la vía procesal administrativa, la descongestión de despachos y la implementación de nuevas tecnologías en el manejo de la correspondencia. Esta restructuración también enmarcó la agilización de los trámites administrativos adelantados por las entidades prestadoras de servicios domiciliarios, beneficiando así a los usuarios. (Benavides, 2013).

Además, el Código respecto a los derechos establece: que toda persona tiene derecho a presenta peticiones, respetosas sea en forma oral o escrita, sin la mediación de abogado, así como, a recibir información, personal o por medio electrónico, sobre el procedimiento que adelanta la entidad pública, siempre y cuando él autorice. Así mismo autoriza obtener copia de los respectivos documentos, una pronta respuesta a sus solicitudes, y exigir de las autoridades cumplimiento de sus responsabilidades con el servicio que prestan. Frente a ello tiene disposiciones: En el Artículo 5 Modificado por la Ley 2080/21 Art.1. Numeral 8. Autoriza presentar peticiones verbales o por escrito por otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado...

Es importante tener en cuenta, que, para garantizar la aplicación adecuada de la justicia, la información por la cual se impondrá una sanción debe ser notificada de forma personal, a terceros que se vean involucrados, como se sustenta a continuación en el CPACA. Artículo 37²⁶ (subrayado inexequible Sentencia C 341 de 2014)

²⁶ La comunicación se remitirá a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. De no ser posible dicha comunicación, o tratándose de terceros indeterminados, la información se divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo.. Ley 1437 de 2011 Artículo 37 (subrayado inexequible, Sentencia C-343 de 2014).

Lo anterior no significa que el Código deje a un lado, los deberes que el ciudadano tiene frente a la autoridad, en razón a la calidad y conocimiento que le asiste por Ley, y a la dignidad humana, como valor insustituible de cada persona, amparada por la Constitución Política. En cuanto a su obligación como particular que consiste en: obrar de buena fe, abstenerse de realizar solicitudes improcedentes, de aportar documentación falsa, hacer afirmaciones temerarias y en general el deber de actuar con respeto y decoro frente a la autoridad como lo manda el Artículo 6 del Código. “Derecho Administrativo, Función Administrativa, Acto Administrativo” (Gordillo, 2017, p.18), en el cual el debido proceso administrativo se puede confundir con el debido proceso judicial. Por ello es necesario precisar cuál es el campo de aplicación de un determinado régimen jurídico y según su significado aplicar todas las demás consecuencias jurídicas.

6. Capítulo VI. El debido proceso, sus fundamentos y como garantía de defensa en los trámites administrativos sancionatorios,

6.1 Origen y naturaleza del debido proceso

Desde tiempos muy antiguos como atributo público se buscó la justicia, inclusive antes de promulgarse la ley escrita. Así la génesis y el reconocimiento escrito del Debido Proceso se ubica en la Carta Magna de 1215, un escrito reconocido, que los barones ingleses el 15 de junio de 1215 después de una revuelta, hicieron firmar con el rey de Inglaterra Juan Sin Tierra, donde promete no cometer más abusos de los acostumbrados cotidianamente durante su reinado. Algunos de esos abusos eran ejercer una fuerte presión tributaria, encarcelar a los hombres e incluso matarlos sin previo juicio, cuando él “consideraba que no cumplían sus obligaciones tributarias o cometían crímenes contra el reino”. (La Rosa, R, P.,2016, p.63).

Al hacer una síntesis, del documento de la Carta Magna de (1215), se observa que el Rey Juan sin Tierra asegura: El respeto por los derechos de los señores feudales, terminar con el sometimiento de la Iglesia, y declara que “la Iglesia de Inglaterra será libre y gozará inviolablemente de todos sus derechos y libertades.” UNAM, (Magna Carta, 15 de julio de 1215, p. 165) igualmente este beneficio para los hombres del reino, así mismo, declara que los ciudadanos de Londres y demás pueblos pertenecientes al reino, tendrán sus antiguas libertades y costumbre libres, se exime de las multas por pequeñas faltas y se aplicaran en proporción a las faltas graves y a nadie se negará el derecho a la justicia, entre otros compromisos. Aunque cuenta la historia que 3 meses después, convenció a la iglesia que declarara ilegal el documento. Es de anotar que la Carta Magna, delimitó los poderes del Rey textualmente. Según estudiosos del tema, es considerada uno de los “antecedentes más importantes del constitucionalismo”, incorpora principios básicos de Derecho. Contiene derechos que hasta entonces pertenecían al derecho consuetudinario o costumbres de los ingleses y se agregaron otros derechos muy importantes que constituyen Derechos Humanos.

Según La Rosa, P. (2016) en su estudio encuentra que, El término debido proceso se cambió de *Law of the land*. Que traduce *Ley del reino* por el concepto de *due process* o Debido Proceso, en revisión de la Carta Magna en 1354, realizada por el Rey Eduardo III. La concepción de Debido Proceso en Latinoamérica sigue el sistema anglosajón. “aun cuando la mayoría de éstos pertenezca a un sistema de derecho civil y no de *common law* como en Estados Unidos o en Inglaterra.” (P.65). En Colombia, el debido proceso, es un derecho fundamental y un principio, de aplicación inmediata

y, faculta a toda persona a exigir de las autoridades, las garantías sustanciales y procesales, y una manera de juzgar justa e imparcial.

Hay una diferencia en la aplicación del debido proceso en EE. UU., según La Rosa, P. (2016), la frase *due process of law* (debido proceso legal) es una variación del concepto de la carta magna de Inglaterra, y los fallos no se fundan en la legislación, sino que se tiene un jurado para garantizar el juicio; mientras que, en los países de habla hispana, incluidos países latinoamericanos, la sentencia se fundamenta en las disposiciones legales, que sustentan los actos, materia del juicio. “La V Enmienda de la Constitución de EE. UU. establece los derechos del ciudadano a tener un proceso judicial” (p.65). Entre lo dispuesto está:” Nadie estará obligado...”. así mismo la enmienda XIV, refiere a que ningún Estado prive de la vida [...] sin el debido proceso legal” (p.65). Cabe destacar que desde sus inicios este derecho “se refería a las reglas básicas a que debía someterse el derecho a la defensa”(p.65). Con su evolución, en la actualidad existe un nuevo paradigma del debido proceso en constante revisión, fuertemente influido por los Derechos Humanos. (De La Rosa, P. 2016).

García Ramírez (2006) afirma que con antecedentes del derecho inglés, con la definición de *Law of the land* (Ley de la tierra) el *due process of law* (Debido proceso legal) ingreso en el contenido Constitucional Estadounidense “ a través de la enmienda V primero y de la enmienda XIV más tarde, ", acogido en los Estados de la Unión Americana-como instrumento de tutela de la libertad, la vida y la propiedad” (párr.13), en ellas está la versión original según García Ramírez (2006) a las que es pertinente añadir otras que se incorporaron en el primer conjunto de adiciones a la Constitución de los EE.UU. como la VI y la VIII principalmente.

Según García, Ramírez (2006) actualmente, en el ámbito mundial existe una perspectiva renovada acerca del debido proceso, en continua revisión, enfocada a su precisión, con influencia del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, y “por la jurisprudencia” que tiene a su cargo el pronunciamiento sobre esta materia (párr.7). El debido proceso que tiene como exigencia “juicio Justo” -*fair trial*, “tiene carta de naturalización, por ello se considera que existe un nuevo paradigma del debido proceso (Ramírez,2006, párr. 7). Según (De La Rosa, 2006, p.65). La DUDH, consagra en algunos de sus artículos, el reconocimiento al debido proceso. Cabe anotar que este documento, aunque es común a casi todos los países del Mundo, “en cuanto a Derechos Humanos y libertades fundamentales, no presenta fuerza vinculatoria, sino para los Estados que han incluido sus principios

en sus Constituciones” (p.66). Sin embargo, permite reconocer la trascendencia de este derecho. También, El (ICCPR) es más detallado en cuanto a lo que confiere al procesado, enfocado a un trato humano digno, pero es orientado, al Derecho penal y civil. En este orden de ideas habría que analizar otros tratados internacionales que consagran el debido proceso.

6.2 El debido proceso en otros países y según tratados internacionales

Según De La Rosa (2016), en el contexto Latinoamericano, la mayoría de los códigos políticos no contempla la palabra “debido” y lo especifican como procedimiento racional y justo, lo que ha dado lugar a que se dé el concepto de “garantía innominada,” y la doctrina en general se abstenido de definir en norma positiva al debido proceso. Esto se debe a que “el primer antecedente del debido proceso en Latinoamérica está consagrado en la Constitución Política Española, Constitución de Cádiz, Artículo 287, promulgada en 1812, “que norma garantías para el individuo presunto de delito”. (De La Rosa, 2016, p.64).

Alvarado, A. (2014) afirma, que el proceso es un método dialógico y argumentativo, para dar solución pacífica a los conflictos, procurar la paz social entre los grupos y conservar las normas de convivencia, partiendo de esto “el proceso es un método para llegar a una meta” “la razón de ser del proceso no puede ser otra que la erradicación de la fuerza ilegítima en el grupo social”, (p.219) habría que analizar si el debido proceso, sirve para que el Estado investigue al individuo. Según Alvarado (2014) el debido proceso en su normativa orientado en dos principios que son: la lógica de la igualdad y la imparcialidad de las partes. Según el primer principio, está frente a dos partes que tienen posiciones opuestas frente al mismo asunto, en el campo del proceso igualdad jurídica “significa paridad de oportunidades y de audiencia” (p.220) de allí que no es posible darle privilegio a una de las normas que regulan una de las partes antagónicas, para cumplir este principio el tratamiento debe ser similar para las dos partes. Para que se cumpla el principio de imparcialidad, aparte de no tener en cuenta distinción de elementos sociales, debe estar lejos de todo interés subjetivo,” ausencia de prejuicios de todo tipo, independencia de cualquier opinión “entre otros, si estos principios no se respetan “se estará frente a un proceso aparente” (p.220) se diría que no hay un debido proceso.

El origen de la palabra *debido* se halla en la V Enmienda de la Constitución Estadounidense. Este ordenamiento en México fue el antecedente de los artículos constitucionales 14 y 16. La Rosa,

P. (2016) en sus estudios hace referencia al Debido Proceso en algunos países como: En Inglaterra donde el debido proceso hace alusión a unas reglas básicas a las que se debía sujetar el derecho de defensa, con el propósito de poner límite al poder totalitario del rey. El concepto varía y en las Enmiendas a la Constitución de los EE. UU., se insertan innovaciones, que se debían reconocer en el nuevo Estado. A partir de lo reglamentado “los jueces debían preservar las garantías del proceso y ser razonables con sus decisiones” (p.64). En Argentina el concepto de debido proceso” responde a la forma en que debe sustanciarse un procedimiento” (p.65). Para autores chilenos, el debido proceso es “por excelencia la garantía de los Derechos Humanos” (p.265) y” un requisito *sine qua non* para la existencia de un Estado de Derecho” (Medina, 2003, p.267) citado por La Rosa (2016). El artículo 24 de la Constitución de Ecuador indica: Para asegurar el debido proceso deberán observarse las siguientes garantías básicas, “sin menoscabo de otras que establezcan la Constitución, los instrumentos internacionales, las leyes o la jurisprudencia”(García, R, 2006 párr., 64), según el mismo Autor, La Constitución de Colombia, Artículo 29, inciso uno, reglamenta la aplicación del debido proceso "a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas" y En sentencia T-13 de 1992, la Corte se pronuncia sobre “el alcance del debido proceso en las actuaciones administrativas” (Párr.65). Son varios los pronunciamientos de la corte respecto a este derecho, principalmente en las actuaciones judiciales, pero no está ausente de las administrativas.

El debido proceso se concibe como un proceso justo que se aplica a todos los procesos como penales y administrativos, es un proceso que establece y respeta unos principios que constituyen su naturaleza. La concepción de debido proceso en “Latinoamérica sigue el sistema anglosajón, aunque en la mayoría de estos pertenece al Derecho civil y no de common law como en EE. UU e Inglaterra. Además, garantiza al inculcado el derecho a ser oído, hacer valer sus medios de defensa” es decir tener derecho a “la obtención de una decisión justa y motivada”. (La Rosa,2016, p.65).

En los tratados internacionales, [DUDH], (1948), la [ONU] (1945) consagran en algunos de sus artículos, el reconocimiento al debido proceso, penal, como Artículo 9,10 y11 Numeral 1-2.

...Toda persona [...] y con justicia por un tribunal independiente e imparcial [...] en materia.
Artículo 10. Toda persona [...] a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, conforme a la ley [...] todas las garantías necesarias para su defensa...

La [CADH],1969, específica y notoriamente las garantías judiciales, en todo tipo de procesos (De la Rosa, 2016, p.66) Artículo 8 Numeral 1. confirma un Debido Proceso. La misma Convención

en el Artículo 8, Numeral 2 dispone la presunción de inocencia y ampliamente las garantías del proceso en cuanto a la igualdad especialmente en lo penal, y en general. se definen las garantías en cualquier proceso. El ICCPR, Artículo 9-10-14, contiene más concesiones para los procesados, en el artículo 9 a prohíbe las detenciones o prisiones arbitrarias, entre otras disposiciones. El artículo 10 el respeto a a los privados de la libertad, la reclusión distinta de niños y adultos, de procesados y condenados, y dispone la finalidad del régimen penitenciario que es promover la readaptación social de los reclusos. El. Artículo 14 la igualdad de las personas ante los tribunales y consagra que los acusados tienen derecho a ser oídos, por tribunales [...] y establecidos por la ley y señala otras disposiciones. Citada por (La Rosa, 2016). La. (DADH), Aprobada en la Novena Conferencia Internacional American Bogotá. Colombia 1948. Artículo 26, Enciso 1 que declara “derecho a proceso regular.” Se presume que todo acusado es inocente, hasta que se pruebe que es culpable”. Artículo 26, inciso 2 Establece: que “Toda persona acusada de delito tiene derecho a ser oída en forma imparcial y pública, a ser juzgada [...] penas crueles, infamantes o inusitadas”. Es de anotar que estas disposiciones corresponden al proceso penal.

La [CDN], 1979, Artículo 40 que consagra: que el niño tiene derecho a todas las garantías de un procedimiento equitativo. El [CCPR],1948, órgano de expertos independiente, (Manu Mediavilla, 2017) Observación general 13, Artículo 14 Administración de justicia. El comité indica que el Artículo 14 afirma que “ la finalidad de sus disposiciones es garantizar la adecuada administración de justicia” para ello consolida una serie de derechos individuales, (Procuraduría General de la Nación, p.3) La normatividad internacional lo que establece es “una infraestructura necesaria para una adecuada administración de justicia”,(p.4) en el entendido que todo ser humano tenemos deberes y derechos, y que el Estado en cualquier contexto debe brindar seguridad jurídica y garantizar un Debido Proceso como derecho fundamental, que implica garantías ante las actuaciones judiciales y administrativas con reglas de “orden sustantivo y procedimental” para que se orienten a proteger los derechos individuales. En todo lo analizado se puede apreciar, el Debido Proceso que debe darse en la justicia, donde se destaca, la presunción de inocencia, la igualdad, la imparcialidad en el juicio, y la información sin demora, entre sus principios

El Debido Proceso, es un derecho que se integra al bloque de constitucionalidad, al tratarse de Derecho Humano reconocido en las constituciones políticas de los Estados, y como Derecho fundamental, además de las constituciones, distinguido como un derecho de primera generación.

“Es importante precisar que, al considerarse como derecho fundamental, se le concibe como un derecho del ser humano incluido en norma positiva constitucional” (p.90). Al hacer parte del bloque de constitucionalidad posibilita la aplicación de la norma internacional, sin embargo, puede entenderse mejor desde los parámetros constitucionales nacionales. (Agudelo, 2006. pp. 89-90).

Para concluir, Agudelo (2006) da una definición del debido proceso y afirma que :son muchas las definiciones del Debido Proceso, pero todas concluyen que es en primer lugar, un derecho fundamental, y por ello enmarca a toda persona sin distinción de raza, credo, edad, ideologías, como derecho es Constitucional, y se integra a los Derechos Humanos, es de primera generación por cuanto está incluido en los derechos, individuales, civiles y políticos, contiene garantías sustanciales que se deben observar en cualquier proceso judicial o administrativo y en general en todo proceso, para salvaguardar los derechos legales de la persona.

6.3 Antecedentes y Concepto del Debido Proceso

El significado de proceso hace referencia a una acción que avanza por etapas sucesivas, dando transformación o modificaciones continuas” de un hecho o fenómeno, al paso del tiempo; y se aplica en diversos campos y áreas. A partir de esta definición, se puede entender que un proceso es una secuencia de etapas, sobre un hecho complejo que se desarrollan en un determinado periodo, y que busca un resultado específico. Este concepto se puede adaptar al determinado por la Ley como Debido Proceso, por ser una secuencia de etapas, y que tiene un desarrollo en la historia. Además, es un principio básico en la organización de cualquier sociedad. Y fundamental porque es establecido constitucionalmente. Así mismo, en “la observancia del cumplimiento” de todo lo estipulado por la ley, y en su correcta aplicación, evidencia la justicia. Según concepto de Diccionario de la Real Academia Española (Actualizado,2022), es un derecho legal, que, al ser respetado, demuestra la transparencia y efectividad de cualquier proceso ya sea judicial o administrativo También, según el Diccionario Prehispánico del Español Jurídico de la Real Academia Española, el concepto de derecho al debido proceso es:

Derecho de toda persona a un proceso en el que se respeten los principios y garantías de naturaleza procesal consagrados constitucionalmente: imparcialidad del juez, publicidad del proceso, posibilidad de asistencia de abogado, prohibición de las dilaciones y utilización de los medios de prueba pertinentes

Según Romero Pérez (1999) en el Derecho Romano, en cuanto al proceso, el juicio se realizó a cargo del actor y del demandado y alguien que resolvía el proceso (que hacía la figura de juez que llamamos hoy), el demandado expresaba su defensa y era oído. Para Romero Pérez (1999) todo este procedimiento es: el germen del debido proceso y principio de contradicción. Los datos históricos del Diccionario Bíblico (Juan, 18-33-37), describen los juicios penales Romanos que eran públicos y ante un tribuno, e incluían interrogatorio al acusado; a partir del año 50 a.C. el acusado tenía tres oportunidades para responder acusaciones en su contra. También, “A los ciudadanos se les garantizaba juicio con un jurado formado por pares” (p.598). Si se analiza la historia de la acusación de Jesús, Él es interrogado por Pilatos da respuesta concisa y breve a algunas de sus preguntas, pero no se defiende, y en los juicios de esa época si el acusado no respondía, la condena era ineludible; después del interrogatorio se daba sentencia. Se encuentra también, una apelación en el juicio de Pablo, que demuestra el derecho que poseía todo ciudadano romano demandado, a la defensa y contradicción. El demandado expresaba su defensa, que en el juicio a Jesús está evidente, el derecho a ser escuchado y en la apelación de Pablo, el derecho de contradicción.

En el Derecho anglosajón, ciertas libertades se dieron desde la carta, suscrita por el Rey Juan llamado sin tierra a los barones ingleses, en 1215 donde firma comprometiéndose o respetarles algunos privilegios, que habían logrado anteriormente, (Bolaños,2006). Según Rojas Tudela (2013), los orígenes del debido proceso se encuentran en la primera carta magna de 1215 la que en su capítulo 39 determina disposiciones en favor del debido proceso.

El jurista Eduardo Couture, citado por Rojas Tudela (2013), afirma que el mandato de la carta magna que configura el debido proceso es “la garantía del juicio por sus pares y la ley de la tierra,”. (párr. 2). Sin embargo, Rojas Tudela (2013) afirma que la carta magna no establece de manera expresa el debido proceso, por lo tanto, Tudela (2013), afianza su estudio en el jurista Eduardo García de Enterría quien cree encontrar “el referente más antiguo del Debido Proceso en la Carta de 1354, expedida por el Rey Eduardo III.”, que señala con más precisión, la aplicación del debido proceso.²⁷ Este derecho continuó con sus antecedentes, y en lo que respecta a la tradición de Estados

²⁷ El texto de la Carta señala lo siguiente: Ninguna persona, cualquiera que sea su condición o estamento, será privada de su tierra, ni de su libertad, ni desheredada, ni sometida a pena de muerte, sin que antes responda a los cargos en un Debido Proceso legal. Rojas Tudela (párr.3)

Unidos en el derecho, se repite en la quinta enmienda a la Constitución de 1787 de los EE. UU. Introducida por James Madison, que establece que nadie o ninguna persona será privada de su vida, de su libertad o de su propiedad y agrega “sin el Debido Proceso legal”, (Rojas, Tudela, 2013. Párr.4). El mismo autor, encuentra su redacción final en la DUDH de 1948.

Según Bolaños (2006) después de lo declarado en la carta magna, algunos monarcas europeos también prometieron tratar a sus súbditos según lo dispuesto por la ley y así, eliminar abusos específicos cometidos contra ellos. Este principio se extiende a Estados Unidos y es incorporado en la Constitución de 1776. Por su parte, Romero P. (1999) que declara que en la Constitución Estadounidense contiene... “ningún estado podrá hacer[...] ni privar a una persona de [...], sin debido proceso legal” (Romero, Pérez. 1999. p.211), luego llega a otros países de Latino América. Romero P. (1999)

Así mismo Romero, Pérez. (1999) afirma que.” El debido proceso es principio y derecho constitucional y tiene sus raíces en el Derecho anglosajón” (p.209) y con el suceso de la citada carta magna inglesa, parte de una garantía procesal de la libertad y con estas características se traslada a América, como “Garantía procesal contra: las arbitrariedades del Estado, la garantía contra la arbitrariedad del monarca, de los jueces, pero no del parlamento” (p.211). Es de anotar que el debido proceso como se describió el juicio en Roma, la institución de defenza ya existió, pero se perfecciona en el Derecho Anglosajón. El autor afirma que posteriormente, “el Debido Proceso legal se repite en el Petition of rights de 1627, junto con el Hábeas Corpus.

Otro evento vinculante al Debido Proceso además de la Carta Magna de 1215 es la, Revolución Francesa, movimiento político social que abolió la monarquía y proclamó la república. En ella se dio LA (CNDH) texto en el cual se asume toda la filosofía de: Locke, Rousseau, Voltaire, Montesquieu, Sieyès, y además enunció el dogma fundamental del Derecho Público francés, el “principio de que, la soberanía reside en la nación”, jurídicamente remplazó al rey y en 1793 a la monarquía por el pueblo” (Malpica de la Madrid, 2002. p.289). La Declaración contiene derechos naturales inalienables, a partir de allí se incluyeron en todas las constituciones del mundo” como las garantías individuales del hombre” (p.289). El Debido Proceso que tiene su génesis en el derecho anglosajón, opera en nuestro sistema jurídico, a partir de 1810, aparece en algunas las primeras constituciones provinciales, basadas en la garantía de los derechos del hombre en sociedad. (Uribe, V.1977), En estas Constituciones se puede observar como en la Constitución del Socorro: que ninguna persona será

aprehendida, por una autoridad, sino presentada ante un tribunal competente, otras como: Cundinamarca, Tunja y Mariquita norman respecto de prohibir acusar de forma arbitraria. En la siguiente tabla están las Constituciones provinciales de Colombia, las cuales hacen alusión al debido proceso

Tabla 1-6

Enunciado del Debido Proceso en algunas de las Constituciones Provinciales de Colombia.

Constitución	Año	Enunciado
Constitución del Socorro	15 de agosto de 1810	Artículo dos que consagra: “nadie será molestado en su persona o en su propiedad sino por ley”
“La Constitución de Cundinamarca “	1811, promulgada el 4 de abril	Tiene algunos artículos que pueden ser relacionados con el derecho al debido proceso” “Título 7-2-Artículo 37 “Ninguna persona de cualquier clase, estado y condición que sea, podrá ser aprehendida por ninguna autoridad ni fuerza militar, sino presentarla al tribunal competente; y nadie puede arrestar o poner en prisión sin mandato formal de juez competente, dado por escrito”. Título XII Artículo 6.- La igualdad consiste en que siendo la ley una misma para todos, todos son iguales delante de la ley. Artículo 14
“La Constitución de Tunja”	1811	Capítulo 1 Artículos 8-9-10-11 Ningún hombre puede ser actuado, preso, arrestado, arraigado ni confinado, sino en los casos y baxo las fórmulas prescritas por la ley. Los que solicitan, expiden, ejecutan o hacen ejecutar órdenes arbitrarias, son delincuentes, y deben ser castigados. (Art. 8) Todo hombre se presume inocente entretanto que no sea declarado culpable [...] la ley debe prohibir severamente todo rigor que no sea de absoluta necesidad...(Art.9). La ley no hade establecer penas crueles sino proporcionadas... (Art. 10.) Ninguno deberá ser juzgado ni castigado, sino después de haberle oído y convencido, legalmente,... (Art. 11)
“del Estado de Mariquita”	1815- 21 de Junio	“todo acto ejecutado contra un hombre fuera de los casos y sin las fórmulas que la ley determina, es arbitrario y tirano.” Artículo. 14.3 constituciones que el Autor llama “póstumas” cierran el periodo y son las de Pamplona, suscrita el 17 de mayo. la de Mariquita el 21 de junio, y la de Neiva el 31 de agosto. Estas al igual que la de Antioquia en 1815 son las que “algunos historiadores las sitúan en la llamada “patria boba”

Autora: Ana Marlene Alfonso Unigarro. Adaptada con Información recopilada de Uribe, Vargas, Diego (1977). Perspectiva histórica y sociológica Vol. 1 Pp. 59-70 <https://www.diegouribevargas.com/wp-content/uploads/2017/10/8.LasConstitucionesdeColombiaVolumen1.pdf>

Igualmente, se observa en la Constitución de 1886 de la tabla No 2, y en la Constitución de 1991 ya enmarca el debido proceso y lo enuncia de forma taxativa. Así como las prohibiciones al respecto de los abusos cometidos por las autoridades.

Tabla No.2-6

Enunciado del Debido Proceso en las Constituciones Políticas de Colombia de 1886 y 1991

<p>“La Constitución de 1886”</p>	<p>Agosto 5 de 1886</p>	<p>Constitución de Colombia de 1886. Título III. Artículos 23, inciso uno. Nadie podrá ser molestado en su persona o familia, ni reducido a prisión o arresto, ni detenido, ni su domicilio registrado, sino en virtud de mandamiento escrito de autoridad competente, con las formalidades legales y por motivo previamente definido en las leyes.</p> <p>Enciso dos. En ningún caso podrá haber detención, prisión ni arresto por deudas u obligaciones puramente civiles, salvo el arraigo judicial. Artículo 26: Enciso uno. Nadie podrá ser juzgado, sino [...] ante tribunal competente, y observando a plenitud de las formas propias de cada juicio...</p>
<p>“Constitución de 1991” Consolida las reglamentaciones anteriores expresamente dirigido al Debido proceso.</p>	<p>1991</p>	<p>Constitución Política 1991 Artículo 29, Enciso uno: El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Enciso dos: Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes [...] de las formas propias de cada juicio. Enciso cuatro: Toda persona se presume inocente mientras no se haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa [...] a un debido proceso público sin dilaciones [...] a presentar pruebas a controvertir [...] a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. Enciso cinco. Es nula de pleno hecho la prueba obtenida con violación al debido proceso.</p>

Autora: Ana Marlenne Alfonso Unigarro. Adaptada con Información recopilada de Uribe, Vargas, Diego (1977).. *Perspectiva histórica y sociológica* Vol. 1. .pp.59-70

<https://www.diegouribevargas.com/wp-content/uploads/2017/10/8.LasConstitucionesdeColombiaVolumen1.pdf>

Se observa en la Constitución del 86 en tabla No 2, y en la de 1991, ya se enmarca el derecho al debido proceso y además lo mencionan de forma taxativa. Así como las prohibiciones al respecto de los abusos que cometan las autoridades.

A lo anterior se puede anexar que Colombia hasta la Constitución de 1886 tuvo 7 constituciones, según Álzate, Sebastián (2019), la primera surgió en 1811 cuando el Virreinato de la Nueva Granada era un sistema federalista, está, la Constitución del Socorro surgida en 1810, de las dos nombradas no es claro cuál es la primera. También confirma, que el primer intento normativo fue redactado por Jorge Tadeo Lozano. consideran que, al darse la independencia de Colombia en 1819, allí inicia el periodo constitucional. Las constituciones a partir de esa época, los historiadores las mencionan como se puede observar en la siguiente tabla, con aspectos puntuales y mediante leyes equitativas.

Tabla 3-6

Constituciones a partir de la Independencia de Colombia de 1819.

Constitución	Año	Objetivo
Constitución de Cúcuta	1821	Título 1. La Nación Colombiana es para siempre irrevocablemente libre e independiente de la monarquía española y de cualquier otra potencia o dominación extranjera... (Artículo 1)
Constitución Neogranadina	1832	Título 1. Sección 1 Artículo 1. El Estado de la Nueva Granada se compone de todos los granadinos reunidos bajo de un mismo pacto de asociación política para su común utilidad.
Constitución de la República de la Nueva Granada	1843	Carácter centralista. Derecho al voto los varones de 21 años. No analfabetos y con patrimonio.
Constitución de la Nueva Granada	1853	Constitución liberal se dio comienzo al federalismo. Elimina la esclavitud y permite voto a todos los varones
Constitución Política para la Confederación Granadina	1858	Establecidos indicadores, la Corte Suprema, libertad de religión y de pensamiento. Formada por 8 estados: Antioquía, Bolívar, Boyacá, Cauca, Cundinamarca, Magdalena, Panamá y Santander. Con la posibilidad de elegir sus presidentes, forman una Nación soberana, libre e independiente, bajo la denominación de «Confederación Granadina».
Constitución Política para los Estados Unidos de Colombia	1863	Constitución de Rio Negro. la república fundada en 3 poderes. De corte liberal y federalista
Constitución de 1886	1886 5 de agosto	Tuvo el régimen del ordenamiento jurídico de Colombia de
Constitución actual de Colombia	1991	Estado Social de Derecho. Reconoce los derechos humanos. Con claridad es consagrado el derecho al debido proceso.

Autora: Ana Marlene Alfonso Unigarro: Reproducida de información de Acosta Álzate Sebastián (2019) *¿Cuántas Constituciones a tenido Colombia?* <https://www.senalcolombia.tv/cultura/constitucion-politica-colombia-historia>

Por todo lo anterior el Debido Proceso, es un derecho vinculado a la historia de la libertad civil. El antecedente histórico de la garantía constitucional del Debido Proceso corresponde a la enmienda XIV, a la Constitución de los Estados Unidos que dice “tampoco podrá Ningún estado privar una persona de su vida, libertad o propiedad sin Debido Proceso legal, ni negar a persona alguna dentro de su jurisdicción, protección legal igualitaria” (De la Rosa, 2006.p.64) Según Colombo, 1997), disposiciones similares existían en las Constituciones de Pennsylvania y Massachusetts, a su vez estos textos son adaptados de las garantías procesales que estaban contenidas en la Carta Magna, de Chicago. En el Debido Proceso sus requisitos de validez están integrados en todos los elementos que concurren en cada uno de los actos individuales que lo conforman como la capacidad del Estado representado en el órgano competente, la de los jueces que actúan, la misma jurisdicción, en general todos los que actúan en actos procesales, son los elementos y de su actuar sin vicios y con transparencia se da la validez del proceso. Cuando su objeto y causa no son lícitos habrá un fraude procesal que dará lugar a invalidez. El autor califica el acto jurídico procesal como complejo. También afirma que no es aplicar o crear cualquier proceso, sino que sea idóneo para que las partes puedan solucionar sus conflictos de manera” racional y justa”. Aquí cabe agregar la aplicación del debido proceso con todos sus principios, se debe dar en los procedimientos administrativos.

En los Estados modernos el derecho a castigar y la función sancionatoria, es intervención directa del Estado. Para evitar sanciones, las constituciones han creado principios y garantías que deben ser observadas en todo proceso, enfáticamente en el proceso penal. “A este conjunto de principios y garantías mínimas que se deben cumplir en todo proceso se las ha denominado Debido Proceso, consagrados y también en el CPACA. Artículo 3, Numeral 1.

Al respecto la Constitución Política, Artículo 29, inciso uno consagra el principio del Debido Proceso. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas”. Enciso dos:” Nadie podrá ser juzgado sino conforme a [...] y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio” Enciso tres hace referencia a materia penal. Enciso cuatro se refiere a presunción de inocencia, derecho a la defensa, a un debido proceso, “y finalmente en el inciso seis, se refiere a la veracidad de la prueba para que sea válida dentro del debido proceso.

6.3.1 Debido proceso, como derecho fundamental

Bolaños (2006) afirma : el debido proceso es un derecho fundamental, que debe respetarse en todo procedimiento , incluido el disciplinario cuando trata de imponer una sanción por ejemplo a quienes se desempeñan en un cuerpo policial, lo que se busca como en todo proceso es que se dé al afectado las garantías de un procedimiento justo, así como el órgano público debe adoptar una decisión acertada al ejercer su “potestad disciplinaria, manteniendo el imperio de la ley y de la justicia” (p.41). Bolaños, G, (2006) define así el debido proceso:

Es un principio de orden procedimental, que garantiza [...] que las protecciones jurídicas del administrado no podrán afectarse [...] y el desarrollo de un proceso administrativo justo, que le permitan una [...] oportunidad de defensa “tutelando a la persona frente al silencio, error o arbitrariedad” de los aplicadores del Derecho, [...] se garantice no solo ... sino al acierto en la decisión administrativa. (Bolaños, 1999.p.21).

Como se puede observar, el debido proceso como derecho fundamental, protege de manera prioritaria de los abusos o arbitrariedades por parte de las autoridades, las obliga a realizar un proceso , en el cual se le reconozcan a la persona todas las garantías sustanciales y procesales. La Sentencia T-280 de 1998, declara que “la importancia del debido proceso se liga a la búsqueda del orden justo” “El debido proceso que se ampara con la tutela está ligado a las normas básicas constitucionales tendientes al orden justo. (para ello nada más necesario que el respeto a los derechos fundamentales”)

La dignidad humana, está unida a los Derechos Humanos, que se constituyen en pilares fundamentales en la vida del ser humano. Los Derechos Humanos que, al ser universales, los tiene toda persona sin distinción de edad, raza, credo, posición social entre otras. están consagrados en el documento que marca un hito de estos Derechos, la DUDH que en el Artículo 2, consagra:

Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamadas en esta declaración sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

A partir de esta declaración que es el inicio, de su proclamación, están en las constituciones de los países que han ratificado la DUDH., y en distintos instrumentos jurídicos internacionales

como los siguientes: DADDH. Aprobada en la Novena Conferencia Internacional America, Bogotá Colombia 1948. El ICCPR., entrada en vigor 23 de marzo de 1976. CADH. (Pecto de San José, entra en vigor el 18 de julio de 1978 Entre otros. Cabe anotar que cuando los Derechos Humanos se incorporan a la Constitución Política, pasan a denominarse “derechos fundamentales”. (Bolaños, 2006.pp 12-13). También al sustentarse el Estado en los 3 poderes, asegura el respeto por los Derecho Humanos fundamentales a través de repartición equitativa” de funciones esenciales constitucionales” (p.13).

Respecto al debido proceso como derecho fundamental, la Sentencia T-572 de 1992, declara: El derecho fundamental al debido proceso es de aplicación inmediata, vincula a todas las autoridades y constituye una garantía de legalidad procesal ...Se interpreta su aplicación judicial y administrativa: y declara que es de aplicación inmediata. El pronunciamiento de la Corte determina que el derecho al debido proceso comprende:

Un conjunto de principios materiales y formales, entre los que se encuentran principios de legalidad [...] principio de presunción de inocencia, todos los cuales responden [...]de verdaderos derechos fundamentales. Una vez particularizado el derecho garantía al debido proceso adquiere carácter de verdadero derecho fundamental.

Así mismo consagra que quien sienta vulnerados o amenazado, podrá invocar, hacer efectivos estos derechos fundamentales. La Sentencia C-641 de 2002citada Por (Cabral, 2014, p.60), consagra el derecho fundamental al debido proceso y lo define como:

El derecho fundamental al debido proceso, como la regulación jurídica que de manera previa limita los poderes del Estado y establece las garantías de protección a los derechos de los individuos, de modo que ninguna de las actuaciones de las autoridades dependa de su propio arbitrio, sino que se encuentren sujetas a los procedimientos señalados en la ley.

En el entendido que los Derechos Humanos cuando hacen parte de la constitución de cada país, se denominan derechos fundamentales, y son del entorno nacional; el Estado tiene el deber de garantizar su protección. Al respecto la Constitución Política Artículo 13, inciso uno reglamenta: “ Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley y recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación...Artículo 13 inciso tres declara: El Estado protegerá especialmente a aquellas

personas...Se puede observar la obligación que tiene el Estado de proteger los derechos y libertades de sus asociados y el derecho al debido proceso como derecho fundamental.

También, es de anotar, Según Restrepo (2006) que el Debido Proceso tiene “una larga tradición” (p.448). Se sitúa en el contexto Bíblico en la época de Abrahán, cuando entabla un diálogo con Dios por el juicio que El daría a Sodoma y Gomorra; donde aparecen : “los “principios de un juez procesal, la inmediatez procesal, la contradicción, la justicia, la legalidad y la equidad”.(p.448), principios que en la Ley judía, buscan justicia en los juicios, tienen reglas para la prueba o testimonio, así como también, establecen presunción de inocencia. En sus estudios Restrepo (2006), en los estudios de Derechos Humanos, se encuentra que la humanidad, los ha ganado con lucha y persistencia, y hasta con revoluciones a través de la historia, pero “desde los derechos legales hasta los Derechos Humanos, la justa medida la alcanza el Debido Proceso” (p.448) porque este es una forma como la Constitución puede garantizar, la justicia, la equidad y la seguridad jurídica, que debemos tener todos los ciudadanos, a nivel interno.(Restrepo,2006 p.,448) También, este derecho ha sido reconocido y reglamentado por varios tratados internacionales ,mencionados, en el subcapítulo precedente de este trabajo por Bolaños 2006.

6.4 Fundamentos Jurídicos y Garantías del Debido Proceso

El Ordenamiento Jurídico Colombiano le da al debido proceso respaldo normativo, con base jurídica constitucional. Es un principio y un derecho que garantiza las condiciones jurídicas del ciudadano, mediante un proceso administrativo justo que permita una admisible oportunidad de defensa de la persona, frente al abuso o arbitrariedad de quienes les corresponde aplicar el derecho. El Debido Proceso opera en favor del respeto de los derechos fundamentales del afectado, como del acierto y la justicia en la decisión administrativa, y obliga al Estado a asegurar ciertas condiciones y garantías en todo proceso.

El debido proceso administrativo involucra todas las garantías del debido proceso en general, no solo existe para impugnar una acción de la administración, sino, que se extiende a toda la actuación administrativa, y su expedición, y luego en el momento de su comunicación e impugnación debe responder por las garantías procesales, y por la efectividad de los principios constitucionales que se deben llevar a cabo en el ejercicio de la función pública. Ley 909 de 2004, Artículo 2, Numeral 1: que determina:” La función pública se desarrolla [...] igualdad, mérito,

moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad. Además de los principios en especial publicidad y celeridad, la adecuada notificación de los actos administrativos particulares es decisiva para garantizar el Debido Proceso administrativo. Las actuaciones se rigen en general por el CPACA, con sus respectivas modificaciones, pero existen procedimientos administrativos especiales, que se regulan por leyes especiales. Restrepo. (2006).

El Debido Proceso es el método científico por excelencia, porque es necesario para llegar al final de una secuencia, hasta la construcción de una sentencia de méritos que presente resultados objetivos y válidos. Se puede interpretar que este derecho es un método, un camino que lleva la indagación de un procedimiento en todas sus etapas hasta el final, entendido este como la consecución de un resultado que es en últimas, lo que busca una investigación jurídica, el debido proceso además de tener una amplia trayectoria, es:

Una de las más caras adquisiciones del ser humano a través de la historia, se analiza como sinónimo de garantía más que de instrumento porque su génesis se encuentra en los derechos fundamentales constitucionales”. (Restrepo, 2006.p.448).

El Debido Proceso se refiere a un principio legal, que exige el respeto por los derechos legales que posee una persona. En Colombia según la Constitución y las Leyes, el debido proceso es un principio jurídico procesal, que permite a todo individuo, las garantías mínimas en un proceso, cualquiera sea su clase, y un resultado, transparente, equitativo y justo dentro del proceso. Así mismo, le da a la persona la oportunidad de ser escuchada y de hacer valer sus pretensiones frente a un juez. El debido proceso determina la sujeción del gobierno a las Leyes establecidas en el país, y al amparar la protección de los indiciados, en razón a que el debido proceso garantiza los principios de imparcialidad, justicia y libertad, el gobierno no puede vulnerar ese derecho aislándose del curso de la Ley. porque es un derecho constitucional. Artículo 29 inciso uno que norma:” “El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas” ... También el Artículo 29, Enciso cuatro consagra:

... Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa [...]a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra [...] y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho.

Esto implica que obliga no solamente a los jueces a ejecutar un Debido Proceso, sino también, a las dependencias de la administración pública. Ya que es un fin del Estado garantizarlo porque es un derecho constitucional.²⁸

Cabrales M. (2014) precisa el alcance y las limitaciones de este derecho en las actuaciones administrativas, desde la doctrina, la legislación, pero especialmente desde la jurisprudencia en Colombia, lo cual facilita determinar los fundamentos jurídicos y corroborar lo expuesto por otros autores sobre las garantías de este derecho. El debido proceso es “una regulación Jurídica” que por mandato de La Corte Constitucional sujeta a los poderes del Estado. También, la Sentencia C-641 de 2002), citada Por (. Cabrales, 2014, p.60) determina que este derecho tiene un objetivo fundamental:

El derecho al debido proceso tiene como objetivo fundamental, la defensa y preservación del valor material de la justicia, a través del logro de los fines esenciales del Estado, como la preservación de la convivencia social y la protección de todas las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes y demás derechos y libertades públicas...

Por lo anterior la corte establece que este derecho” exige de las autoridades, ejecutar sus actuaciones con los procedimientos ya establecidos, ajenos a su arbitrio y asignados a preservar las garantías sustanciales y procedimentales consignadas en la Constitución y la ley”. También este derecho, según Cabrales (2014) lo interpreta de una manera clara la Sentencia T-242 del 99²⁹. Con Martha Vivictoria Sáchica de Moncaleano. donde se regla que cada caso de debe realizar con las funciones formales o “formas propias de cada juicio”. Con ello se da una protección efectiva del debido proceso.

Según Cabrales (2014), para explicar de manera más clara la eficacia del debido el proceso administrativo como norma jurídica , cuya exige rectitud en todas las actuaciones administrativas, es necesario abordar el concepto de este derecho desde 3 ámbitos, que son ámbito formal, u objetivo

²⁸Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, [...] y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución [...],y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Constitución Política 1991 Artículo 2. Enciso uno.

²⁹ La protección de dicho derecho se debe realizar, con las distintas etapas procesales, que el legislador a definido para cada caso, ya que, de no ser así, esta labor está sujeta al arbitrio de los encargados de ejercer la función jurisdiccional Sentencia T-242del 99. Citada por (Cabrales, 2014, p.60)

que comprende una serie de derechos previstos por la ley, ámbito estructural, o garantías que sujetan la actuación de las autoridades, y ámbito material que comprende la prohibición de la arbitrariedad, y utiliza la razonabilidad y la proporcionalidad. Estos tres juicios permiten entender el debido proceso administrativo, en sus dimensiones de norma constitucional desarrollada legal y reglamentariamente” (Cabrales, 2014, p.61-P.7). “Principio desde el cual se desprenden conductas y normas que estatuyen este derecho como fundamental objetivo y subjetivo” (P.61). Según el autor hay diversos estudios sobre debido proceso administrativo, destaca a Carvajal (2010), Restrepo (2009) García (2006), así mismo los pronunciamientos de La Corte sobre el cumplimiento de este derecho. Al respecto la Sentencia C-540 de 1997 citada por (Cabrales, 2014, p.60) declara “que el desconocimiento en cualquier forma del derecho al debido proceso, en un trámite administrativo, no solo quebrantan los elementos esenciales que lo conforman sino”:

Sino que igualmente comporta una vulneración del derecho de acceso a la administración de justicia del cual son titulares todas las personas naturales y jurídicas. (Constitución política Art. 229). que en calidad de administrados deben someterse a la decisión de la administración, por conducto de sus servidores públicos competentes.

El debido proceso administrativo, como derecho fundamental comporta” principios, reglas y mandatos que la normatividad le impone a la administración para que funcione de manera ordenada” (Cabrales, 2014, p.66). Por ello es indispensable notificar a los administrados de los actos que tienen que ver con sus derechos, permitirles expresar sus pretensiones, presentar su aporte probatorio y todo lo legal pertinente, ajustado a las disposiciones que determine la ley, con la secuencia de las etapas procesales que exige el ordenamiento jurídico. (Cabrales, 2014). En conclusión, el debido proceso exige de la administración, que se acate la constitución y la ley, para evitar el riesgo de que ese desconozca la igualdad, la imparcialidad, la publicidad, la contradicción y la moralidad, y de igual forma, vulneración de otros derechos fundamentales, de aquellos que acceden o están vinculados a las actuaciones de la Administración, especialmente “del derecho de acceso a la justicia” (p.66).

También, en acuerdo con Cabrales (2014) que identifica que varias sentencias consagran el debido proceso, como principio inherente al Estado de Derecho, y a partir de la concepción de lo que son las funciones del Estado en cuanto a proteger la vida y los derechos de todos los ciudadanos,

algunas de las cuales son identificadas por diferentes autores con la finalidad de especificar, las bases en que se fundamenta jurídicamente este derecho constitucional. Como: Sentencia C-034 de 2014, citada por Cabrales (2014) que establece:

el Debido Proceso es: “Principio inherente al Estado de Derecho, cuyas características esenciales son el ejercicio de funciones bajo parámetros normativos previamente establecidos y la erradicación de la arbitrariedad

La misma Sentencia C-034 de 2014 determina que “El Debido Proceso, se extiende a toda clase de actuaciones administrativas” y está regido por principios constitucionales y principios que gobiernan el ejercicio de la función pública. Cabe destacar que en todos los escenarios la aplicación del debido proceso no es igual³⁰:

La Sentencia T-588 de 2013, que se pronuncia sobre el derecho fundamental a la vivienda digna de la población desplazada, el debido proceso administrativo, determina, así:

El respeto del debido proceso en las actuaciones de la administración implica, de un lado, brindar seguridad jurídica a los administrados y de otro lado, dar validez a las actuaciones de la administración. [...], a fin [...] los administrados cuenten con la garantía necesaria ante eventuales actuaciones abusivas, realizadas por fuera de los mandatos constitucionales, legales o reglamentarios vigentes”. Luego, el reconocimiento del debido proceso administrativo impone a todas las autoridades observar el trámite establecido que rige sus actuaciones...

En Sentencia T- 1341 de 2001, el debido proceso es una garantía generada por el Estado para proteger a los ciudadanos en relación con las actuaciones o decisiones de las entidades públicas. Con el propósito de garantizar una actuación transparente, y que se cumplan a los principios legales. Sobre el debido proceso. La Corte en la Sentencia dispone que dentro del campo de las actuaciones administrativas:

³⁰ Si bien una de las características más destacadas del orden constitucional adoptado en 1991 es ; las garantías del debido proceso a toda actuación administrativa, también ha señalado la. Corte que su extensión y aplicación no es idéntica a la que se efectúa en el ámbito judicial. Sentencia C-034 de 2014. Citada por Cabrales 2014

El debido proceso, es exigente en materia de legalidad, ya que no solamente pretende que el servidor público cumpla las funciones asignadas, sino además que lo haga en la forma como determina el ordenamiento jurídico.

En el desarrollo del debido proceso, los procesados tienen derecho a conocer las actuaciones de la administración también, a ejercer su derecho a la defensa, en contra de las dediciones administrativas, para gozar de las garantías procesales. Respeto al debido proceso la corte ha manifestado que se debe ampliar a todo ejercicio que desarrolle la administración pública, desde peticiones presentadas por las personas particulares o jurídicas, hasta procesos que se adelanten.

El debido proceso no solo es consagrado en la Constitución, la jurisprudencia y las Leyes Colombianas. También, aparece consagrado en instrumentos internacionales como: (DADH) Capítulo primero, artículo XXVI. Que declara, sobre derecho a proceso regular. El (ICCPR), Parte III, artículo 9 numeral 1 dispone:

Todo individuo tiene derecho a la libertad y a la seguridad personales. Nadie podrá ser sometido a detención o prisión arbitrarias. Nadie podrá ser privado de su libertad, salvo por las causas fijadas por ley y con arreglo al procedimiento establecido en ésta.

Artículo 14, numeral 1 aunque está orientado al Derecho Penal, regla:

...Toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley... y continúa estableciendo las garantías mínimas en el proceso.

La (CADH) artículo 8, Numeral 1. Sobre garantías judiciales, consagra que:

Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, [...], establecido con anterioridad por la ley [...] o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

En estos instrumentos internacionales, se puede tomar por analogía los artículos mencionados entre otros, ya que el contenido está dado especialmente, para materia penal. (Cabral, 2014) así, mismo, otros documentos de esta naturaleza reglamentan el debido proceso como un derecho que

reconoce la dignidad humana, reconocida por el derecho internacional, y su mayor exponente la DHDH..

Para concluir según (Cabrales, 2014, p. 7) desde su óptica: desde un ángulo el debido proceso administrativo tiende a diferenciarse tradicionalmente del debido proceso judicial, para justificar así un mayor número de limitaciones a su alcance, y desde otro el papel de algunas autoridades administrativas tiende a parecerse al de los jueces, y surge así el recamo de nuevas garantías procesales. Pero como resultado afirma el autor, lleva a analizar las limitaciones constitucionales legítimas al debido proceso, pero más que esto se debe tener en cuenta que su carácter fundamental es garantizar justicia, equidad, procesal y eliminar arbitrariedad. Por ello la necesidad de identificar las limitaciones y las posibilidades de su aplicación dentro de las actuaciones administrativas, en el entendido que es un derecho constitucional que se debe aplicar también, en esta clase de actuaciones.

6.4.1. El Debido Proceso en el trámite administrativo

Gordillo (2017) plantea la importancia de conocer previamente, algunos elementos de la Teoría general del Derecho y el Derecho Administrativo, para entender la actividad administrativa, Para determinar las diferencias entre los expositores, ya que la falta de explicitar sus principios puede generar discusiones que suponen valor científico administrativo, cuando los argumentos están al margen de la ciencia. Hay elementos del derecho administrativo indispensables de comprender como los procedimientos que traza la ley, para resolver diferentes situaciones jurídicas. porque la falta de comprenderlos, pueden llevar a contradicciones. Ejemplo “sostener que es titular de derechos, el que no es sujeto de derechos, o a una institución definirla por su naturaleza” (p.13) o decidir frente a un derecho que no se tiene o frente a un derecho que se tiene, pero con ausencia del procedimiento adecuado entre otros.

En el Derecho Administrativo son muy importantes los principios, las nociones que deben ser concretas y claras, de allí la importancia del lenguaje, por ejemplo, en la definición de lo que es: “Derecho Administrativo, Función Administrativa, Acto Administrativo” (Gordillo, 2017, p.18), en el cual el debido proceso administrativo se puede confundir con el debido proceso judicial. Por ello es necesario precisar cuál es el campo de aplicación de un determinado régimen jurídico y según su significado aplicar todas las demás consecuencias jurídicas.

Lo primero que se debe analizar es, el régimen jurídico aplicable a la realidad estudiada, a fin de identificar qué casos reciben los mismos tratamientos jurídicos y cuales admiten distintos, para agruparlas en una misma definición. Se debe hacer una clasificación de tipo jurídico previa, para acto administrativo, clasificar las distintas actividades de tipo administrativo, el mismo acto administrativo puede dar lugar a sub- categorías, de actos administrativos hasta el más reducido acto concreto. En relación con el debido proceso, se debe identificar lo que demanda la ley en el caso concreto, de los servicios domiciliarios, y las Resoluciones de la SSPD y de la CREG. (Gordillo 2017).

Finalmente, es necesario identificar como opera el debido proceso en los trámites administrativo, según sus principios rectores y demás disposiciones contempladas en la Ley. Según Gordillo (2017), desde la objetividad, el debido proceso legal se refiere, al derecho a ser oído además, de” una larga serie de requisitos ampliamente divulgados, pero no siempre cumplidos” (p.165). También, es jurídicamente necesario conocer, los derechos y las actuaciones, entre ellos producir la “prueba de descargos Todo ello antes de la resolución que versará sobre los derechos o intereses que afecten a la persona de que se trata para que su eficacia no se vea disminuida.

Gordillo (2017) afirma que, En este aspecto, el derecho comprende, a que la decisión dictada “sea suficientemente motivada y resuelva todas las cuestiones propuestas” (p.165), Se tome en cuenta los argumentos más importantes: estos presupuestos de validez del acto administrativo pueden incluirse dentro de la garantía del debido proceso, o “garantía de razonabilidad”. (p.165) Así mismo incluye, una instancia imparcial e independiente, igualmente, un órgano judicial para solicitar una revisión pertinente, de los hechos que tuvo en cuenta la administración. Esta revisión debe a su vez continuar con el respeto de los mismos elementos antes enunciados “del derecho de defensa” (p.166) Igualmente la existencia de medios alternativos de solución, como mediación, arbitraje, tribunales administrativos. (Gordillo, 2017, pp.35 y 165). Todo lo anterior que se tiene, se consigna en el presente trabajo como una guía, de una autoridad en el tema, para la aplicación del debido proceso como lo determina la Constitución y la ley. Para ello que se deben observar todas las modalidades esenciales, en cualquier procedimiento legal, ya que es norma constitucional, para asegurar que la persona acusada tenga todas las garantías de una solución” sustancialmente justa. (Gordillo,1017)

Según Cabrales (2014), lo manifestado por la Corte respecto al debido proceso, es que su aplicación se hará en todo ejercicio que desarrolle la administración pública, lo cual implica que se debe llevar a cabo en la manifestación y ejecución de todas las peticiones, actos y procesos que se adelanten. Así mismo el debido proceso que es la garantía que debe acompañar las actuaciones de la administración pública que tienen como fin imponer unas sanciones al ciudadano, estas se deben aplicar de manera legítima, sin arbitrariedad y respetando los siguientes principios:

6.4.2. Presunción de Inocencia.

Pérez, Pedrero() afirma que este derecho, según algunos autores “aparece en el Derecho penal con el Derecho Romano, con base a la información que proporciona el *Digesto* y también en alguna ley de las partidas” (p.180), según el autor durante el antiguo régimen se recomendaba a los jueces, pero la historia de los procesos penales, hasta el Siglo XIX, “nos manifiesta reiteradamente su omisión por la mayor parte de los sistemas jurídicos” (p.181). “La Constitución Española enumera la presunción junto con otras garantías procesales estrictamente penales” (p.182). La presunción de inocencia en otros ámbitos extraprocerales, como derecho a ser tratado como inocente, especialmente “en el Derecho administrativo sancionador” (p.182), no queda duda de que” la presunción de inocencia rige sin excepciones en el ordenamiento sancionador y hade ser respetada, en la imposición de cualquiera de las sanciones, sean penales sean administrativas” (p.182).

Tribin (2009) considera que el Estado de Derecho es una forma especial de organización social, en la que toda actuación de las autoridades sea pública o privada se encuentra que deben garantizar “los derechos de los ciudadanos y su igualdad ante la ley” (p.145), la presunción de inocencia se convierte en un instrumento primordial. y en particular, y principalmente,” en carta de garantía del individuo sujeto de la acción penal” (p.145) . Respecto al derecho de presunción de inocencia La sentencia C-774 de 2001 reglamenta que:

La presunción de inocencia en nuestro ordenamiento jurídico adquiere el rango de derecho fundamental, por virtud del cual, el acusado no está obligado a presentar prueba alguna que demuestre su inocencia y por el contrario ordena a las autoridades judiciales competentes la demostración de la culpabilidad del agente.

La presunción de inocencia ha sido considerada como uno de los pilares del Estado de Derecho de derecho” (Tribin, 2009, p.145) y aun del Estado social de derecho, esta es una garantía de las personas explícito en el procedimiento penal. Es garantía del imperio de la ley [...], uno de los mayores logros humanistas de la modernidad, “Se encuentra consagrado en los principales documentos internacionales.”³¹ (Tribin,2009, p.145)

Esta garantía está para procesos judiciales, pero no por ello se deja de tener en cuenta por analogía en los procedimientos administrativos. En el entendido de que se parte de la buena fe del individuo al cual se le va a iniciar un proceso, considerándole inocente hasta que no se compruebe de forma concreta lo contrario, aunque hubiera podido ser sorprendido en el lugar de los hechos debido a que pudieron ocurrir diversas circunstancias. Por ello es necesaria una prueba contundente en su contra, de allí que antes de esto es legal utilizar el término presunto. En cuanto a los procedimientos administrativos se debe aplicar en razón al derecho que tiene el individuo de que se le juzgue con base en el aporte probatorio, mientras tanto, se presume su inocencia. El encargado de aplicar el derecho desvirtuara la presunción de inocencia una vez haya demostrado la culpabilidad del procesado sea en lo judicial o lo administrativo. La Ley 1437 de 2011, Artículo 3, Enciso uno. l reglamenta que:

Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar, las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados la Constitución Política, en la primera parte de este Código y en las leyes especiales.

La misma Ley Artículo 3 Enciso dos: Consagra que: Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

³¹ Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 11.1; Convención Americana sobre Derechos Humanos, artículo 8.2; Convenio Europeo de Derechos Humanos, artículo 6.2; Carta Africana de Protección de Derechos Humanos, artículo 7.1; Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículo 14.2.(Citado por Tribin,2009)

También, la Ley 1437 de 2011, En el Artículo 3 Numeral 1 consagra: en virtud del principio del debido proceso:” Las actuaciones administrativas se adelantaran de conformidad [...] con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción” y en Artículo 3, Numeral 1, Enciso dos: Consagra: “ En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no *reformatio in pejus* y *non bis in idem*”

El principio esencial, presunción de inocencia surge correlativo a la carga de la prueba. Al organismo judicial competente, le corresponde demostrar la ocurrencia de la conducta punible del autor de esta, para derribar la garantía fundamental que cobija al acusado; quien, por demás, no está entonces, en la necesidad de probar o demostrar su inocencia –ella se presume” (Tribin, 2009, p. 146).

Este principio de garantía de debido proceso, la Constitución Política en el artículo 29, inciso 4 lo consagra. Aunque hace referencia al proceso judicial no exime al proceso administrativo, en el cual se puede presentar situaciones de presunción de inocencia cuando se realiza cobros de energía retroactiva aun en la defraudación de fluidos, hasta no contar con aporte probatorio cierto y verificado del culpable, no una situación técnica, que aunque revela un fraude, no prueba quien lo realizó. También, lo reglamenta el (ICCPR), Parte III Artículo 14, Numeral 2. La Sentencia C-289/12. Consagra la garantía constitucional de Presunción de inocencia en el proceso penal.

Así mismo, ratifica lo que declaran los tratados internacionales mencionados anteriormente sobre la presunción de inocencia. Entre los cuales este principio se define así: DUDH, Artículo 11 Numeral 1... “...CADH. Artículo 8, numeral 2. CEDH. Artículo 6, Numeral 1. El ICCPR. Artículo 14 Numeral 2.

Se puede apreciar que los documentos internacionales, refieren que se debe presumir la inocencia de un acusado, hasta cuando se haya probado su culpabilidad. Estas disposiciones jurisprudenciales se pueden aplicarse por analogía en los procedimientos administrativos.

6.4.3. Defensa y Contradicción.

Según González, M. (2007) La máxima expresión del debido proceso está en el respeto del derecho a la defensa, es el derecho que tiene el imputado para oponerse y contradecir la sindicación penal. [...] por los derechos fundamentales que le asisten a toda persona (p.48). el autor afirma que: el indiciado tiene derecho a la defensa, a presentar pruebas a oponerse o contradecir. Este derecho se aplica en lo judicial como en lo administrativo o posibles señalamientos públicos. El derecho a la defensa está constituido por un conjunto de garantías y derechos establecidos en la Constitución y en la Ley” (p.48) consagrado en la Ley 906, Artículo 8, de defensa, primordialmente en lo penal, del cual por analogía se podrían adaptar algunos preceptos en el procedimiento administrativo.

“El derecho a la defensa técnica y material, constituye derecho inmodificable a la defensa ser oído, asistido, y representado.,” (González, 2007, p.49). y otros derechos definidos (principalmente en el proceso penal), tiene derecho a tener mediación de pruebas, y sin dilaciones que no sean justificadas. La defensa según González (2007) puede ser material, que es la llevada directamente por la persona acusada, y la técnica, cuando la defensa es ejercida a través de un abogado, que representa al procesado. “la cual opera en forma facultativa “(p.49) en demandas judiciales, y en actuaciones administrativa ante la respectiva jurisdicción. Sin embargo, en los procesos de agotamiento de vía gubernativa o de recursos no exige la intervención de un abogado. La contradicción,” es un derecho atribuido a las partes quienes pueden solicitar, exigir y controvertir las pruebas, E intervenir en su formulación,” (P.51).

La Ley 1437 de 2011, Artículo 5, Numeral 1, ampara la defensa llevada por el mismo acusado, cuando declara: En el Artículo 5

En sus relaciones con las autoridades, que toda persona tiene derecho a Numeral 1 a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado...

En el mismo artículo Numeral 2, Artículo 5. Numeral 2, la Ley consagra que la persona tiene derecho a conocer el estado de las actuaciones, tramites e información y a obtener copia, “salvo reserva legal”. Así mismo, Es importante tener en cuenta en el derecho a la defensa, es ser oído, lo cual significa escuchar al inicio del procedimiento al acusado, para garantizar su defensa, y con base

en la evaluación de sus descargos, tener suficientes fundamentos para determinar la decisión. En el procedimiento el órgano competente debe dar la oportunidad al acusado para realizar descargos y contradecir las pruebas o motivos que determinan su culpabilidad, esto con el fin de posibilitar al procesado el derecho a la contradicción.

La Ley 1437 de 2011, en el Artículo 3 declara que:

Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar, las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política y en la parte primera de este código y en las leyes especiales. Los principios

La Ley 1437 de 2011, Artículo 3, inciso dos consagra: Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente con arreglo a los principios de Debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. Que se deben aplicar en los procedimientos administrativos.

Esta misma Ley, Artículo 3, Numeral 1. Consagra que: En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad [...] con las normas de plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción. Y en el Artículo 3 Numeral 1 inciso dos.” En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad, de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia

El derecho de defensa, en Colombia, además de estar consagrado en la Constitución y la ley, está en la jurisprudencia, en el Consejo de Estado, también está en instrumentos internacionales como: La DUDH, fundamento de estos Derechos, Artículo 11 Numeral 1.. La CADH, Artículo 8, numeral 2. Toda persona inculpada tiene derecho [...] a las siguientes garantías mínimas: El CEDH Artículo 6. Toda persona acusada de una infracción debe ser informada en el más breve plazo de los cargos presentados contra ella y poder preparar su defensa. ICCPR.

Para González (2007) Dentro de este derecho se deben tener en cuenta los principios rectores de la Ley 1437 de 2011 los cuales se desarrollaran en las actuaciones administrativas, entre ellos se cita ; la imparcialidad de la prueba, ya que en este caso especial el órgano competente no puede ser ajeno a los intereses de sus propias decisiones, por los cuales se inicia un proceso, como mínimo se debe garantizar que las pruebas a tener en cuenta sean imparciales que procesan o sean expedidas

por órganos que no tienen vínculo o interés directo con alguna de las partes. Respecto a este principio la Ley 1437 de 2011 Artículo 3 Numeral 3 declara:

En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna [...] y sin tener clase de motivación subjetiva.

Además, el CPACA estableced todos los demás principios reglamentados por la Ley, que no se consignan en este documento porque no tienen relación directa con el estudio como son: igualdad, moralidad, participación, transparencia, eficacia, economía y celeridad, los cuales Santos (2018) con base en el CPACA, describe algunos que se pueden tomar por analogía como: el principio de moralidad, princio de publicidad. Para este trabajo el principio del Debido proceso, contenido en la ley 1437 de 2011 Artículo 3 Numeral 1:

También Santos Rodríguez (2018) indica que se debe tener en cuenta los principios, en las actuaciones administrativas procurando el más alto nivel de calidad y la protección de los derechos de las personas. También, afirma que en las corrientes teóricas tradicionales, los principios son válidos o pueden ser tenidos en cuenta, como pautas generales de una legislación, y pueden aparecer de forma concreta o abstracta en el derecho positivo. En el Derecho comparado se encuentra a veces enumeraciones de principios como: “La contradicción, la objetividad e imparcialidad, la publicidad, la transparencia, la proporcionalidad, la buena fe, la impulsión de oficio, la verdad real, la instrucción, *las in dubio pro accione*, la escrituradad, la mediación, la gratuidad, el informalismo, la simplicidad, la celeridad, y la participación” (, párr.18). el debido proceso. En el derecho colombiano, los principios constituyen una guía para la actuación administrativa para que se pueda llevarse a cabo con un control que brinde todas las garantías. Los principios según el mencionado autor son normas del derecho positivo, (párr.22). constituyen garantía para el administrado que interviene dentro de los procedimientos administrativos. (Santos R, 2018, Párr.22)

La jurisprudencia en sus pronunciamientos sobre el principio de defensa y contradicción en Sentencia T-1341 de 2001, citada por Santos (2018) establece:

En el marco de las a actuaciones de la Administración, la protección del derecho de defensa y de contradicción puede darse en dos áreas: i.) en la sede estrictamente administrativa o ii.) en la de los estrados judiciales administrativos.

Área estrictamente administrativa. La efectividad de este derecho en las instancias administrativas supone que el interesado en la decisión final, que se adopte con respecto a sus derechos e intereses, pueda cuestionarla y presentar pruebas, así como controvertir las que se alleguen en su contra. A juicio de la corte [...] constituye un límite para evitar la arbitrariedad del poder público. La protección del derecho aludido [...] ha permitido a la Corte manifestar que la vía gubernativa hace viable la garantía de la protección [...] de los administrados ante la propia sede de la Administración.

En la perspectiva de la segunda área enunciada, se tiene que para la efectividad del derecho [...] que fijen los trámites que permitan resolverlas a través de la utilización de las respectivas acciones y procesos fijados con tal fin, consignadas en el Código Contencioso Administrativo (v.gr. nulidad y restablecimiento del derecho y contractual, entre otras).

Por todo lo anterior, se concluye que el CPACA en el artículo 3 contiene los principios rectores, los cuales se deben aplicar en los procedimientos que se lleven a cabo. Para así evitar la violación a este derecho.

6.4.4. Incidencia e importancia de la Notificación en la Aplicación del Debido Proceso.

La notificación de los actos administrativos según la "teoría del Derecho Administrativo" es un requisito necesario para su eficacia, sin la cual, no puede existir exigencia válida, además la notificación, de asegurar el conocimiento de los interesados es una garantía para los afectados. La notificación defectuosa o la falta de ella en los actos administrativos "no afecta la validez, pero si su eficacia" porque tardará en tiempo, mientras se resuelva el problema que esto genera. Teniendo en cuenta que para que el acto administrativo, cumpla su cometido, está supeditado "a su correcta notificación" (p.159). En El CPACA, Artículo 3, Numeral 9 la está consagrada la notificación, en virtud del principio de publicidad, el cual se refiere, a dar información de las diferentes decisiones y etapas en que se encuentra un procedimiento, al respecto la Ley 1437 de 2011 permite "salvo expresa reserva legal" que los involucrados en un proceso conozcan de forma oportuna y eficiente todas las actuaciones en el desarrollo del proceso, ya sea de forma escrita o tecnológica, también puedan obtener copias de los procedimientos, en referencia la Ley 1437 de 2011 en el artículo 3, Numeral 9, establece: que las autoridades darán a conocer a los interesados, sin que haya una petición por parte de estos, actos como contratos, resoluciones entre otros, mediante notificaciones, personales o con empleo de la tecnología.

Para el cumplimiento de este principio, y en general de la ejecución del debido proceso, es relevante la notificación de las desciones administrativas, a la cual el CPACA dedica un capítulo exclusivo y actualizado y todos los procedimientos que conoce la jurisdicción administrativa y las entidades públicas, deben sujetarse a estas formas de notificación, de allí la necesidad de su análisis, para una correcta aplicación.

Respecto a la debida notificación, que es garantía del debido proceso cuando se realizan cobros por energía retroactiva o no facturada por anomalías detectadas en las redes de conexión y/o los equipos de medición, se toma el pronunciamiento de la jurisprudencia en Sentencia T-397 de 2015, que, aunque se refiere especialmente al proceso judicial, sin embargo, la debida notificación y con celeridad, es esencial en el procedimiento administrativo.

Según Miguel Otero (2000), ³²la notificación era necesaria para establecer que se garantizara seriedad, en efecto el ministerio de la fe deberá dejar testimonio en su certificación de la manera mediante la cual se secciorará de la identidad de la persona que debía notificar. No debe adolecer de vaguedades o inexactitudes, la certificación se pretende que acredite que la persona a quien se trata de notificar es aquella que debía ser notificada. En la Sentencia T.404/14 que concretó las consideraciones plasmadas en la Sentencia C-640/02)³³ citadas por Otero (2000), respecto a la notificación, declara la importancia de esta para el debido proceso cuando consagra que:

El derecho al debido proceso administrativo ha sido consagrado como la garantía constitucional que tiene toda persona a un proceso justo [...]Una de las maneras de cumplir con ello, es a través de las notificaciones de los actos administrativos, que pretende [...] lo decidido por la autoridad,

³² 54, igualmente se debe recibir la firma de la persona notificada para evitar cualquier impugnación si la persona no está en el lugar donde reside o trabaja o no es permitido el ingreso el tribunal ordenará entregar la notificación a encargados. (Otero, 200).

³³Dentro del contexto de las actuaciones administrativas, [...]la notificación, entendida como la diligencia mediante la cual se pone en conocimiento de los interesados [...], tiene como finalidad garantizar los derechos de defensa y de contradicción como nociones integrantes del concepto de debido proceso a que se refiere [...] de esta manera la notificación cumple dentro de cualquier actuación administrativa un doble propósito:[..]. También la notificación da cumplimiento al principio de publicidad de la función pública. (Sentencia C640/02)

[...] decisión le es oponible y a partir del cual puede ejercer el derecho de defensa y contradicción. (Sentencia T-404/14)

A partir, de la notificación con celeridad es esencial, que esta se realice con eficacia, para que se dé la aplicación del debido proceso por la empresa de energía eléctrica cuando realiza cobros de energía retroactiva a sus suscriptores por causa de anomalías descubiertas en las redes de conexión y equipos de medición. Este estudio, refiere a la empresa de energía eléctrica con mayor cobertura en la capital del departamento del Meta.

6.4.5. La notificación de los Actos Administrativos

Gordillo (2009) respecto al tema plantea un interrogante que es ¿se puede considerar la notificación de estos actos como un procedimiento administrativo o como una condición de eficacia de estos?, encuentra que la notificación es más una condición de eficacia y que su falta no genera los efectos jurídicos sobre los administrados. Respecto a la aplicación del debido proceso en el tema de estudio la notificación oportuna es primordial en la garantía del derecho de defensa y contradicción. Gordillo (2009) afirma que el acto administrativo primero es válido cuando es emitido por un órgano competente, que aplica las normas pertinentes y “que incide en el ámbito de derechos y deberes del administrado”(p.37) pero que surtirá efectos para el administrado cuando él adquiera conocimiento del acto administrativo a través de la notificación” (p.31), Gordillo (2000) indica que “La notificación es, en todo caso, la técnica más solemne y formalizada de la comunicación porque incluye la actuación mediante la cual ciertos funcionarios atestiguan haber entregado a una persona la copia escrita de un acto” (p,37).

En Colombia la ley 1437 de 2011 reglamenta la notificación en varios artículos del capítulo IV y Respecto a la notificación electrónica en el Artículo 56 modificado por la Ley 2080 de 2021, Artículo 10 sobre notificación electrónica, dispone que:” Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.” Ya que según el Artículo 56 inciso 2 de la misma Ley, “ durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realice por medios electrónicos[...], a menos que el uso de medios electrónicos sea obligatorio “...

Esta disposición abre la posibilidad de recibir la notificación por otros medios, a las personas que carecen del dominio de la tecnología básica. Sin embargo, la Ley aclara que se debe utilizar

estos medios cuando sea legalmente obligatorio. También la Ley en el artículo 56 el inciso 5 establece: el tiempo a tener en cuenta para que la notificación quede surtida para el administrado, el cual debe certificar la administración.

La ley 1437 de 2011 Capítulo V Artículo 67, inciso a, sobre la notificación personal dispone: Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. Y en el Artículo 67, inciso dos dispone que:

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

Y el mismo Artículo 67 en el Inciso c dispone que “El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación”. La misma Ley en Capítulo V, Artículo 68, abre la oportunidad para el interesado de utilizar otros medios que posibiliten con efectividad la entrega de la notificación. Si la empresa cuenta con un medio más diligente, para realizarlas, no es obligatorio hacerlo por uno determinado legalmente Por ello establece: “Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil “...

Así mismo, Ley 1437 de 2011 artículo 68 inciso dos, designa a que cuando se desconozca la información sobre el destinatario, “la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad, por el término de cinco (5)” Igualmente, el Artículo 69 contempla la forma de notificación en caso de no poderla efectuar de forma personal., reitera la misma forma y medio designados en el artículo 68

Uno de los retos para que se garantice un debido proceso es la notificación oportuna de los actos administrativo, para su efectivo cumplimiento. En el entendido que es válido cualquier medio eficaz, como se expresa en el artículo 68, Se debe entonces por parte de las entidades analizar y establecer en cada caso, cuál sería el medio idóneo para utilizar para la notificación, ya que en la Ley 1437 del 2011 se eliminó el requisito obligatorio del correo certificado. No obstante, no deja de ser uno de los medios eficaces para notificar, y que de manera voluntaria la entidad dispondrá de su

uso al no ser una regla general. Lo que, si es normativo, es que la entidad pública tenga constancia de la diligencia de envío de la citación en sus archivos o expedientes, en aras de comprobar que si se remitió esa citación.

Sin embargo, las formas de citación electrónicas revisten cierta complejidad para algunos ciudadanos, en cuanto al manejo de la tecnología y más aún, en notificación por redes sociales o equipos celulares, sin tener en cuenta los cambios continuos que lo ciudadanos muchas veces hacen en sus equipos, líneas y demás. Considerando que es vital para el proceso la aceptación verificada del notificado, para continuar con la actuación. Es necesario el cumplimiento del principio de publicidad, para el que hace falta adoptar un medio tecnológico específico por la entidad pública, para constatar la recepción de la notificación de forma transparente, que no se afecte el principio de imparcialidad del debido proceso para él procesado. La Ley 1431 de 2011 Artículo 56 reformado por la Ley 2080 de 2021, Artículo 10 reglamenta: que las autoridades pueden notificar por medio electrónico siempre que el administrado autorice hacerlo. El administrado, cuando se desarrolla la actuación puede solicitar que las notificaciones se realicen por otros medios, cuando el medio electrónico no sea obligatorio legalmente. Esta autorización indica que el afectado puede cambiar la forma de ser notificado durante el proceso. Sin embargo, en el proceso sancionatorio dado por la electrificadora, es prioritaria la primera notificación en el caso de cobro de energía retroactiva, ya que si no se da en el tiempo estipulado se vulnera el derecho de audiencia, defensa y contradicción, cuando le impide al presunto defraudador presentar los recursos que corresponden.

También, la jurisprudencia en Sentencia C-012 de 2013, se pronuncia sobre el principio de publicidad y las notificaciones administrativas como garantía del debido proceso, en referencia a este principio afirma: Que el principio de publicidad, reconocido en la Constitución, Artículos 209 y 228, “es un elemento esencial del debido proceso”. La jurisprudencia reconoce este principio no puede considerarse mera formalidad [...]” Requiere...

El principio de publicidad es según la Corte” Un elemento principal del debido proceso” que se materializa a través de las notificaciones, ante las cuales la Corte en la citada Sentencia: C-012³⁴ de 2013, establece:

Precisamente, una de las formas en las que se concreta el principio de publicidad es a través de las notificaciones, actos de comunicación procesal que garantizan el "derecho a ser informado de las [...] que conduzcan a la creación, modificación o extinción de una situación jurídica o a la imposición de una sanción". A través de la notificación se materializan los principios de publicidad y contradicción en los términos que establezca la Ley...

El Decreto 019 de 2012, en el Capítulo II, sobre las notificaciones, y la aceptación de la notificación por correo certificado o electrónico. Artículo 43: Señala que: “...los prestadores de los servicios públicos domiciliarios notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes...”

La importancia que reviste la notificación, en el proceso administrativo, contra los usuarios a quienes se les ha detectado una anomalía en sus equipos de medición, radica en que a través de ella se da a conocer al suscriptor, el acto administrativo de la empresa, pero se requiere de la efectividad en su entrega, su validez está en entregarla al interesado o a una persona facultada para ello, así lo confirma la Sentencia T-210 de 2010. cuando destaca la importancia de la notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto, como importante manifestación del derecho fundamental al debido proceso administrativo y agrega que la notificación cumple una triple función dentro de la actuación administrativa: a saber:

- i) asegura el cumplimiento del principio de publicidad de la función pública pues mediante ella se pone en conocimiento de los interesados el contenido de las decisiones de la Administración;
- ii) garantiza el cumplimiento de las reglas del debido proceso en cuanto permite la posibilidad de ejercer los derechos de defensa y de contradicción y; finalmente iii) la adecuada notificación hace posible la efectividad de los principios de celeridad y eficacia de la función pública al delimitar el momento en el que empiezan a correr los términos de los recursos y de las acciones procedentes.

³⁴ los actos judiciales o de la administración [...], a través de los mecanismos de notificación que permitan concluir que tal conocimiento se produjo. Adicionalmente, este procedimiento otorga legitimidad a las actuaciones de las autoridades administrativas y judiciales. Sentencia C-012 de 2013

En conclusión, como lo indica la jurisprudencia en sus pronunciamientos, la notificación de los actos administrativos con celeridad es un elemento esencial del debido proceso cuando se dan actuaciones administrativas.

6.4.5.1. *La vía de recursos, como garantía en el debido proceso en sede administrativa.*

Una vez hecha la notificación personal o por aviso, al día siguiente el usuario contará con 10 días, para presentar recursos contemplados en la Ley 1437 de 2011, Artículo 74 Numeral 1 y numeral 2 como son: el de reposición y apelación tomándose como principal para acudir ante la jurisdicción, el recurso de apelación. En caso que la entidad se niegue a recibir el recurso de apelación, el usuario o suscriptor quedará facultado para la presentación de queja en el transcurso de los 5 días siguientes, a la fecha de la negativa por parte de la entidad. Es menester aclarar que el recurso de reposición puede presentarse como subsidiario del de apelación ante la misma entidad pública que profirió el acto administrativo, el recurso de reposición deberá ser resuelto por la entidad pública y el de apelación por el superior jerárquico de la entidad pública, el recurso de queja se presentará directamente ante el superior jerárquico de la entidad o ante la misma entidad.

El término para que la entidad o el superior jerárquico de la misma, de la contestación de estos recursos, será de dos meses, contados desde el día siguiente a la radicación de los recursos, so pena de que la entidad pública pueda incurrir en silencio administrativo negativo, sino da una respuesta. como lo contempla la Ley 1437 de 2011, Capítulo VII, Artículo 86 que consagra:” transcurrido un plazo de dos (2) meses, contados a partir de la interposición de los recursos de reposición o apelación sin que se haya notificado decisión expresa sobre ellos, se entenderá que la decisión es negativa”.

Cuando la notificación no se surte de manera oportuna, ya sea a la dirección del domicilio, correo electrónico o demás medios expeditos, al usuario o suscriptor no le es posible ejercer su derecho a la defensa, mediante interposición de recursos; lo que también se convierte en una limitación al cumplimiento al debido proceso y del acceso a la justicia ya que la vía de recursos es un requisito de procedibilidad para el restablecimiento de los derechos pertinentes.

6.4.6. Importancia de la prueba y presentación de descargos como parte de la etapa preliminar del proceso administrativo.

Gordillo (2017) respecto a la prueba sugiere que se debe evaluar la capacidad de convicción de la prueba, o grado de veracidad del testigo, credibilidad de los informes, fiabilidad de la documentación, sin dejar nada al supuesto. ejemplo (una escritura pública puede tener falsedad) o en el caso de energía retroactiva un contrato de arrendamiento que presente el usuario. No es suficiente interrogar, es necesario acceder al expediente administrativo exacto si existe, analizar la documentación, visitar sitios, consultar expertos que conozcan aspectos no jurídicos y jurídicos del asunto. Para el funcionario público el principio que rige el procedimiento administrativo es el de la oficialidad, supone la impulsión de oficio y la instrucción de oficio; respecto a la carga de la prueba la administración y puede exigir todo aquello para llegar a la verdad material.

Gordillo(2017) afirma que en los casos necesarios, el operador jurídico decide si los elementos probatorios le brindan excelente o deficiente conocimiento de los hechos ante la posibilidad de fallar sin suficiente prueba, sin embargo, así tenga aparente sustento en las reglas de nuestro derecho procesal formal “no las tendrá en las reglas sustanciales del Debido Proceso Constitucional” (p31) Al respecto de la prueba es indispensable tener en cuenta lo dispuesto por la Constitución en el Artículo 29 Enciso sexto.

Indica Gordillo (2017) que para valorar la prueba depende del grado de la confianza, fundamento y la veracidad de cada uno de los elementos de prueba que se aporten. También, Corresponde identificar los hechos reales que causan el acto administrativo, y solo guiarse por a la motivación del acto. Igualmente se debe determinar la razonabilidad del acto y de las normas en las que este se basa y aplica y de los hechos que lo sustentan, sin tener engaños. Es bueno tener presente este pensamiento de Santo Tomás que dice “No se razona con la fe, ni se tiene fe con la razón” (p.35). “El manejo racional de la prueba de carácter emotivo es un requisito del análisis eficaz, de un problema” (p.35) pero también se deben analizar las normas y los principios jurídicos aplicables al caso, del tipo correspondiente en el orden de jerarquía normativa, porque se puede cometer el error de desconocer las normas administrativas que son numerosas y están continuo modificación. Muchas veces se trata de excluir lo que contravenga, los principios generales del derecho.

Respecto al periodo probatorio según lo establecido por la Ley 1437 de 2011, Artículo 48. Enciso dos. Se observa que una vez la empresa tenga el acervo probatorio necesario para expedir el acto administrativo debe darlo a conocer al usuario y brindarle diez días para presentar los alegatos respectivos. Al respecto reglamenta: “Vencido el período probatorio se dará traslado al investigado por diez (10) días para que presente los alegatos respectivos.”

Una vez desarrollado el proceso de visita para detección de anomalías en los equipos de medición la empresa da a conocer otras pruebas diferentes al acta de revisión como son, fotografías videos y dictámenes de calibración e inspección realizadas por el laboratorio que reviso el medidor designado por la empresa, para que en el término de diez días como lo contempla la Ley 1437 de 2011 pueda presentar oficio de descargos en relación con el acervo probatorio que presenta la empresa en su contra.

7. Capítulo VII. Marco Contextual

7.1 Contexto donde se desarrolla el proyecto

El proyecto de investigación se llevó a cabo en Villavicencio, capital del Departamento del Meta.

7.1.1 Localización

La ubicación de Villavicencio es en el piedemonte de la Cordillera Oriental, al noroccidente del Departamento del Meta, y en la margen derecha del río Guatiquía.

[\(<https://es.wikipedia.org/wiki/Villavicencio>\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Villavicencio)

Límites:

Por el Norte: con el Municipio del Calvario y el de Restrepo.

Por el Oriente: con el Municipio de Pachaquiario y el de Puerto López

Por el Sur: Con el Municipio de Acacías.

Por el Occidente: Con el Departamento de Cundinamarca.

En el territorio municipal se distinguen dos regiones: una montañosa ubicada al occidente y Noroccidente, de la capital, formada por el costado de la Cordillera Oriental; la otra, una planicie inclinada ligeramente hacia el Oriente y el Nororiente corresponde al piedemonte de la Cordillera, Oriental bordeada al Norte por el río Guayuriba. En la parte central de la planicie cruzada por los ríos Ocoa y Negro, además de numerosos caños y afluentes menores. y en la margen derecha por el río Guatiquía.



Figura No.1

Panorámica de Villavicencio. Reproducida

<http://historico.villavicencio.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.a>

Pudo ser Fundada el 6 de abril de 1840, actualmente cuenta con una población urbana aproximada de 552.010 habitantes en 2021.

7.1.2 Características generales

Significado del nombre: “Es probable que provenga del latín Villa vincentium, es decir, la villa de los vencedores. 2) Casa solar: Originario de la localidad de su nombre, en la provincia de Valladolid”. Es también llamada la Puerta del Llano y Villavo.

Comunas: Villavicencio cuenta con 8 comunas y 235 Barrios aproximadamente

Extensión: 1328 Km. Cuadrados

Distancia de la capital: 86 km.

Clima: Cálido

Temperatura: Mínima 20°C. Media 27-28 °C Y Máxima 39° C.

Altitud: 449 metros sobre el nivel del mar

Gentilicio: Villavicenses.

Alcalde actual: Juan Felipe Harman Ortiz.

Sus principales sitios turísticos:

Primavera Urbana. Bioparque Los Ocarros. Parque las Malocas. Parque los Fundadores. Vereda El Carmen. Catedral Nuestra Señora del Carmen. Panorámica Monumento de Cristo Rey. Panorámica piedra del amor

<https://www.municipio.com.co/municipio-villavicencio.html#city>

<https://www.properati.com.co/guia-de-ciudades/villavicencio>



Figura No, 2

Catedral de Villavicencio. Reproducida de Sitio turístico. Catedral de Nuestra señora del Carmen (Estilo Gótico). <https://www.properati.com.co/guia-de-ciudades/villavicencio>

Además, es una ciudad cosmopolita, ya que en ella habitan personas de diferentes lugares de Colombia, y de otros países. Es el centro comercial más destacado de la Orinoquía y los llanos orientales. Se caracteriza por su folclor, su música el joropo, con diversas modalidades, sus instrumentos el arpa el cuatro y las maracas, sus prácticas el coleo entre otras, sus festividades, El festival de joropo.

7.1.3 Breve Reseña Histórica de Villavicencio

Posiblemente fue fundada el 6 de abril de 1840, cuenta con una población aproximada de 552.010 habitantes en 2021. Sobre la fecha de su fundación aún existe versiones que no se unifican. Una dada a conocer por el sacerdote francés Mauricio Dieres Monplaisir en su obra, donde sostiene que la ciudad fue fundada el 20 de diciembre de 1842. Otra es dada por el periodista Juan Bautista Caballero en su Monografía Histórica, en la que asegura que la fecha de fundación de la ciudad fue el 6 de abril de 1840. Esta última es la que tiene más aceptación y en la que se decidió celebrar oficialmente su cumpleaños la Gobernación y la Alcaldía. Sin embargo, es cuestionada por expertos

debido a que según ellos fue “determinada de forma arbitraria” y no tiene sustento real. Una tercera versión es que se formó después de “un proceso de colonización espontáneo” ya que los ganaderos y comerciantes tomaban un descanso en estas tierras, en su tránsito de Bogotá y los llanos de San Martín, y esto dio pie a los primeros pobladores, mas no determina la fecha histórica. Se dice que está surgiendo una nueva tesis que busca el cambio de la fecha del 6 de abril de 1840 por la de 21 de octubre de 1850. Pero es de anotar que ninguno de los planteamientos tiene sustento histórico. (Pérez Mario Alberto, 1999. Párr. 1-5).

Villavicencio, tiene una plaza principal, donde se levantan dos bustos uno de Simón Bolívar y otro de Santander. Las dos estatuas presentan la dualidad con que la ciudad ha mirado a la llanura a lo largo de su historia, en dos direcciones. (Salamanca, Párr.1). Según Salamanca, Atraídos por la ambición de El Dorado, y” empapado por la fiebre de El Dorado, el primer español que llegó al lugar donde hoy se ubica Villavicencio fue Pedro de Limpias en 1536 o 37,” como avanzado de Nicolás de Federmann. Les dieron continuidad Hernán Pérez de Quesada y otros. Como en otros lugares y tiempos, los indígenas de la zona fueron sometidos, desalojados o exterminados. Villavicencio fue Pedro de Limpias en 1536 o 37, como avanzado de Nicolás de Federmann.” (Párr. 3). Les siguieron otros como Hernán Pérez de Quesada. y al igual que en otros lugares del territorio colombiano, en tiempos de la conquista, los indígenas de la zona fueron “sometidos, desalojados o exterminados”. Luego el territorio se entregó a los Jesuitas. Quienes evangelizaron a los indígenas, estudiaron sus lenguas y costumbre, les enseñaron el español los adoctrinaron y los colocaron a trabajar en haciendas, una de ellas la hacienda de Apiay, aledaña a Villavicencio. Cuando se dio la expulsión de la comunidad religiosa Jesuita, la hacienda fue ocupada por “los comuneros de Apiay” (párr.5). Luego se dan litigios por la propiedad de esa tierra se cedieron derechos a Emiliano Restrepo Echavarría, Él transfiere parte de ellos a Ricardo Rojas, y en 1877 él donó al municipio sus derechos con escritura pública.

Cuando todos se desentendieron arrieros que tomaban posada a orillas del caño Gramalote junto al cerro de la Estanzuela en su trayecto de conducción de ganado hasta Bogotá, construyeron una posada, El informe estudiado por Salamanca dice que “gentes que iban a sacar ganados, y cazadores, entusiasmados por el párroco de San Martín presbítero Manuel Santos Martínez y por el relato que se hacía de la belleza y fertilidad de las tierras conocidas como Gramalote, iniciaron allí

la construcción de una posada o “paradero” de ganados. Luego habitantes de Quetame y Fosca, atraídos por los comentarios de sus amigos, se trasladaron a l lugar, y fue Esteban Aguirre el primero en establecerse con su familia, tuvo éxito y luego Francisco Ruiz con su esposa Matea Fernández, su yerno Librado Hernández, Silvestre Velázquez y Francisco Ardila, quienes construyeron sus propios ranchos y el 6 de abril quedo una población, sobre la margen derecha del caño Gramalote, llamando igual por el pasto que crecía en las orillas del caño, ese mismo nombre lo tomó el poblado fundando que hoy es la parte baja del Barrio Barzal. Sé determina según esta historia que Villavicencio nace no con una fecha exacta sino con un hecho, con una situación. Ante la dificultad de obtener una fecha exacta de su fundación. Según la autora la Academia Colombiana de Historia, dictó en 1965 que “Villavicencio fue fundada el 6 de abril de 1840” (Salamanca, Uribe, Juana).

7.2 Entidad pública prestadora del servicio de energía eléctrica

Villavicencio capital del Departamento del Meta, cuenta con la empresa prestadora de este servicio, con mayor cobertura, se denomina, Electrificadora del Meta, EMSA. S.A. E.S. P. (electrificadora). Su actividad es la prestación del servicio domiciliario de energía eléctrica, en cuanto a : “Generación, Transmisión, Distribución y comercialización, así como, la prestación de servicios anexos o relacionadas con servicios domiciliarios”.(p3), constituida como sociedad anónima, de economía mixta, fundada en 1981, su Razón social es Electrificadora del Meta S.A.E.S.P., sigla EMSA E.S.P., su capital está representado por acciones, En el 90 y según la ley 142 de 1994 se transformó en la electrificadora del meta. La participación quedó constituida así: La Nación de la República de Colombia, con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Acciones 106.465 participación con el 55.675% de las acciones. El Departamento del Meta. Acciones 50.005 con participación del 26.150%. Grupo Energía Bogotá S.A. ESP. 31.026 acciones participación con el 16.225%. Municipio de Villavicencio 1.911 acciones participación de 1.000% Municipio de San Martín 908 acciones, participación del 0.475%. Federación Nacional de Cafeteros 908 acciones, participación del 0.475% (Informe de Gestión Integrada 2023.p. 14). Es una Sociedad de Economía Mixta, / EMSA, (2015). Por ser una empresa de servicios públicos domiciliarios sus actuaciones para cumplir su finalidad se rigen por el Derecho Administrativo, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos y por ser una empresa de energía eléctrica la Ley 143 de 1994. en observancia el Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes. El capital que aporta lo reglamenta la Ley 142 Artículo 14.6

La Electrificadora cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo, Ética y Conducta Empresarial el cual integra los principios, valores corporativos como: compromiso, excelencia, integridad y responsabilidad y trabajo en equipo, (Informe de gestión 2022, p.18), y prácticas con base en los cuales EMSA preserva la ética empresarial, administra sus asuntos, reconoce y respeta los derechos de los accionistas e inversionistas, garantiza la transparencia de su gestión y divulga la información relativa al negocio que deba ser conocida por los accionistas, inversionistas y el mercado en general. (Informe de Gestión 2020- 2022, pp.18-19). Así mismo cuenta con Uso eficiente de los recursos. Manejo integral de residuos. manejo de sustancias químicas -Ahorro de agua. -Racionando la energía -Papel mínimo Huella de Carbono. Manejo de residuos no peligrosos. - Manejo de sustancias químicas (2020, p 73). Tiene un programa bien estructurado de capacitación interna (2020, p.81) en el 2022, para garantizar el desarrollo de los colaboradores y su familia, llevó a cabo el plan de “bienestar social” con una inversión de 557 millones (2022, p.93).En el 2020 manejó Clientes a 2020 355. 379. Los grupos de interés que maneja son: Accionistas, clientes, trabajadores, comunidad, Estado, entes de control, entidades financieras, proveedores y contratistas, asociaciones y agremiaciones y sana competencia, autoridad ambiental, entes certificadores, instituciones educativas, ARL, y entidades de apoyo (Informe de gestión,2022, p.20). Plantea objetivos y realiza medición cuantitativa de su cumplimiento, entre muchas otras actuaciones de su gestión.

La planta física de la Empresa en Villavicencio está situada en el Barrio Barzal Alto vía Azotea, contigua al Hospital Departamental de Villavicencio. Correo electrónico <http://www.emsa-esp.com.co>. Brinda servicio de energía eléctrica a veintinueve (29) municipios del Departamento del Meta, distribuidos en 4 zonas: zona Centro, Zona Rio Meta, Zona Ariari y Zona Acacias. Cuenta con subestaciones eléctricas en: (Villavicencio) Barzal y Ocoa, Puerto López, Granada, Suría, La Reforma, Puerto Gaitán, Ecopetrol, Puerto Limón, Medellín del Ariari, Vista Hermosa, San Martín, Cabuyaro, Surimena, Caños Negros, Guamal, San Juan de Arama, Campo bonito, Catama. (Electrificadora S.A. 2015)..

La política de calidad de la EMSA S.A. Está basada en: política integral de seguridad, salud en el trabajo, medio ambiente, gestión de activos y calidad. (Sistema Integral de Gestión. 2024). Se propone en varios objetivos, enunciados concretamente: gestionar energía y soluciones tecnológicas, con altos estándares de calidad. Proteger la salud de trabajadores...Identificar los

peligros y evaluar y valorar los riesgos...Proteger el medio ambiente...Mantener el sistema integral de gestión mediante mejora continua de los procesos. Ente otros. En general evaluar riesgos establecer controles para reducirlos y evitarlos. Proteger el medio ambiente, mediante gestión de prevención. Contar con talento humano adecuado a sus responsabilidades. Ofrecer un servicio que garantice la calidad, por ello, enuncia mantener un sistema integral de gestión, la mejora continua de sus procesos, implementar buenas prácticas ambientales La Electrificadora del Meta S.A. ESP posee un Sistema Integral de Gestión como instrumento que apoya al direccionamiento de la organización hacia la optimización de los recursos y mejora continua en todas las actividades de cada proceso (EMSA S.A. Política integral). (informe integral 2023.p.115)

Su misión siempre ha ido en concordancia con las exigencias vigentes en cada periodo histórico de la sociedad por ello su **propósito o misión**. En la actualidad, es: gestionar energía y soluciones tecnológicas, con altos estándares de calidad, sentido social y en armonía con el medio ambiente, contribuye con la prestación de servicios para sus usuarios, para generar bienestar y dinamismo al desarrollo. Igualmente, **su visión** anterior era: en el 2025 ser una empresa con una margen EBITDA superior al 35%, con un portafolio de negocios diversificado, procesos productivos eficientes, y ser responsable ambiental y socialmente: **Hoy la visión** es: en el 2030 habrá generado valor y crecimiento sostenible, y garantizará a sus accionistas un margen EBITDA no inferior al 22%, y será admirada por sus grupos de interés y liderará la transición energética de la región. Su visión va paralela al desarrollo de los objetivos de la agenda 2030 que se evaluarán en el 2030, así como a tener en cuenta los grupos de interés que es la clasificación de los staholderes de la Responsabilidad Social Corporativa. (EMSA, S, A. Quiénes somos misión, visión)

En el 2020 ante la presencia del COVID 19, en Colombia, con el fin de implementar medidas de prevención necesarias para reducir los riesgos laborales, la empresa adoptó y adaptó el protocolo de bioseguridad, en la ejecución de las actividades, para prevenir la transmisión del virus. (EMSA. S.A. Protocolo de bioseguridad)

En su administración la EMSA cuenta con: Edwin David Guzmán Bohórquez, como gerente general. Ingeniero electricista de la Universidad Nacional. Especialista en Sistemas de Transmisión y Distribución de Energía. Especialista en Gerencia de empresas de energía. Especialista en negocios de distribución de energía. Fue el director del proyecto de disminución de pérdidas en la zona

Bolívar y responsable de la planificación de distribución en el distrito Bolívar de la Electrificadora de la Costa Atlántica S.A Electro costa. Laboró como gerente de distribución en la Electrificadora del Meta, responsable de la calidad del servicio, operación y mantenimiento de líneas, redes y subestaciones, planeamiento eléctrico. Manejo de personal, planeamiento y coordinación de proyectos.

Actualmente es el Gerente encargado de EMSA.

<https://www.electrificadoradelmeta.com.co/newweb/gerente-general/>)

También la Empresa cuenta con Gerentes de las áreas como: Gerente comercial, financiero, de distribución, de proyectos, de jurídica, jefe de control de energía y una planta de personal idóneo, una oficina de atención al cliente para la contestación de PQRS, o recursos que presentan los ciudadanos en contra de las decisiones de la Empresa.

7.3 Principales Disposiciones Normativas de la empresa establecidas en el contrato con condiciones uniformes.

A continuación, se describen algunas de las principales disposiciones normativas del Contrato de Prestación de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes, expedido por la EMSA S.A. E.S.P. Con el fin de analizar en su aplicación el cumplimiento del debido proceso, dé acuerdo con las disposiciones legales.

Primero la Electrificadora del Meta EMSA S.A. E.S.P, que se entiende como Sociedad por acciones, bajo la modalidad de Sociedad Anónima, de acuerdo con las leyes colombianas, domiciliada en Villavicencio por una parte y por la otra el suscriptor o usuario, quien con la recepción de servicio de energía eléctrica que le suministra la empresa, acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato.

La entidad está sometida al imperio de la ley colombiana, Por lo tanto, existe compromiso y responsabilidad para las partes contratantes. Por un lado, el suscriptor, debe acogerse y respetar a cabalidad la utilización del servicio, siendo consciente del detrimento que le genera a la empresa y al patrimonio del Estado. Por su parte la Empresa debe aplicar el debido proceso, en caso de presentarse actuaciones administrativas en contra del usuario, con el fin de evitarle, su afectación

económica. y las limitaciones al cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa y del Estado.

El contrato en la CLAUSULA 1.- tiene como finalidad definir las condiciones uniformes del servicio de energía que presta, a cambio de un precio en dinero a los usuarios o suscriptores. Esto implica el cobro de energía retroactiva o no facturada, lo cual la SSEP. lo considera legal, fundamentada en lo reglamentado por la Ley 142 de 1994 artículos 146.149 y 150. lo que ese cobro exige es la aplicación de un proceso que respete los principios del derecho al debido proceso, para que sea justo y equitativo para ambas partes, tanto para la entidad como para el suscriptor.

En el Contrato de condiciones uniformes se encuentra que la CLUSULA 10.- Enmarcada en las condiciones, para la prestación del servicio, la cual reglamenta que la Empresa, suministrará el servicio en condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG. Siempre que sea viable para la empresa, que esta cumpla con los requisitos de tipo urbanístico, que no sea declarada en alto riesgo y la instalación debe tener los reglamentos técnicos.

Se encuentra la CLAUSULA 11.- “Los ajustes técnicos para la separación de otras fronteras comerciales”. Las modificaciones a la modalidad de las conexiones ya existentes se tratarán como una conexión nueva y debe realizarlas la empresa. Si el usuario desea hacerlas debe solicitar a la empresa prestadora del servicio, si lo hace por cuenta propia, el contrato no se lo permite, se entiende como un incumplimiento de la obligación del usuario, consagrado en la Ley 142 de 1994 artículo 136.

Respecto a las obligaciones de la empresa, se tiene la CLAUSULA 19.-. Parágrafo 2. Según este, el servicio de energía eléctrica instalado será para uso exclusivo del suscriptor, no puede ser cedido, vendido o facilitado a terceros. Excepto cuando se presenten situaciones especiales o también con autorización de la empresa. Por lo tanto, el usuario no podrá vender o ceder el servicio a terceros. Ya que se entiende como un incumplimiento de la obligación del usuario.

También, el usuario está en la obligación de informar sobre el posible deterioro de un sello, a tiempo para que no sea tomado como fraude. Sin embargo, es necesaria una revisión por parte de la empresa que puede ser aunada a la toma del consumo de energía, teniendo en cuenta que muchos

usuarios no son cuidadosos con sus equipos de medición, no son técnicos en él, ni se le ha capacitado al respecto.

Sobre las Obligaciones de la Empresa, **relacionadas con la calidad del servicio**, es muy importante citar CAPITULO III CLAUSULA 20.- que es sobre la calidad y continuidad del servicio entre otras. Son obligaciones de diferentes aspectos como: **con la calidad del servicio**: que implica: **prestar el servicio de forma continua**, con eficiencia, calidad y confiabilidad, según lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, salvo en situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o acuerdo entre las partes. En esos casos inciso **b**-La empresa debe dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio..

En la misma CLAUSULA 20.- Respecto a la comercialización del servicio. entre las disposiciones se encuentra el **enciso d.-** acuerda que se debe elaborar un acta donde se relacionen los equipos y los otros elementos que se instalen o que se retiren para medir el consumo. **Enciso f.-** especificar los consumos de forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos adecuados. **Enciso h...** cuando hayan transcurrido de 5 meses de haberse entregado la factura, [...] la EMPRESA se debe abstener de cobrar bienes o servicios ya se por error, omisión o investigación de desviaciones relevantes frente a consumos anteriores, salvo en los **casos en que se compruebe**, que el usuario realizó o permitió, alteraciones ya sea en la acometida, la red interna, o en sus instrumentos asociados. [...] **o cuando se compruebe**, dolo del SUSCRIPTOR O USUARIO. En el **enciso i.** dar a conocer sobre las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y contar de una copia gratuita del mismo para el SUSCRIPTOR O USUARIO “que lo solicite”

CLUSULA 20. Relacionada con la comercialización. Según PARAGRAFO 2, **Enciso b.** teniendo en cuenta lo establecido en el contrato sobre las respuestas a quejas y reclamos se deben dar 15 días hábiles siguientes al día de la presentación de las peticiones, quejas o recursos, radicados por el Suscriptor o usuario del servicio.

De esta misma clausula 20 PARAGRAFO 2 ENCISO C. relacionado con la comercialización de servicio. Determina que se puede revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se considere conveniente, los medidores instalados con el fin de verificar su correcto funcionamiento acertado. También, reglamenta que Cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO solicite la revisión, deberá pagar

los respectivos costos, a condición de que el resultado de la revisión no presente anomalías. En El PARÁGRAFO 2 Clausula 20 sobre comercialización del servicio **Enciso f-** resuelve poder “Efectuar visitas de control al SUSCRIPTOR O USUARIO”.

CLAUSUALA 21.-, **Enciso m específica:** sobre el cumplimiento de normas técnicas para el usuario. Reformar las instalaciones que no tengan los requisitos técnicos dentro del plazo que señale la EMPRESA. Si el Suscriptor o Usuario no realiza las reformas técnicas en el término señalado, la EMPRESA lo hará con cargo de EL, e incluirá los valores en la factura. El suscriptor o usuario tendrá un plazo de treinta (30) días para (11) realizar las modificaciones exigidas por la EMPRESA, en caso contrario la EMPRESA lo efectuará y lo cobrará al SUSCRIPTOR O USUARIO en la factura. **Se presta a confusión. Modificarla se puede ver más adelante.**

CLAUSULA 21- Obligaciones el suscriptor: **Enciso b-** Pagar a tiempo los cobros de energía retroactiva impuestos por falta al cumplimiento del presente contrato. Respecto a las Obligaciones con el cumplimiento de las normas técnicas. CAUSULA 21.-**Enciso C-** Se entiende que el suscriptor debe adquirir, entregar, mantener y reparar cuando la EMPRESA lo considere necesario, los medidores y demás instrumentos indispensables para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique. **Enciso i-** Informar lo más breve posible a la EMPRESA sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio de energía eléctrica contratado, en la carga ansiada, en la propiedad del bien, dirección, u otra novedad.

Cobros que no puede hacer la empresa a los usuarios según la CLÁUSULA 31. Denominados COBROS INOPORTUNOS. Está descrito en la cláusula 20 **Enciso h.** anteriormente.

Para cuando se determine anomalías, el contrato tiene la CLAUSULA 39 PARAGRAFO 1. - que determina: En los casos donde la investigación encuentre que la desviación importante de consumos se atribuye a anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio, se dará lugar a la confirmación de la desviación sin que esta situación exima al CLIENTE de un eventual cobro de recuperación de energía por consumos no registrados. De la misma **CLAUSULA PARAGRAFO 3** Cuando la EMPRESA lleve a cabo la verificación de las conexiones y/o adecuado funcionamiento del equipo de medida de un SUSCRIPTOR o USUARIO,

este podrá ser ayudado durante la visita por parte de un técnico electricista o testigo hábil, en este caso la LA EMPRESA concederá **quince (15) minutos antes de iniciar la respectiva revisión.** Con el objetivo de que el suscriptor lo tenga a disposición para la visita.

De la misma CLAUSULA 39 PARAGRAFO Dispone que: Cuando la empresa realice dos visitas seguidas con el fin de detectar la causa que generó la desviación preponderante y estas no se puedan realizar, por causa imputable al cliente, con el respectivo acervo probatorio, LA EMPRESA podrá cargar, la totalidad del consumo dejado en la investigación. Sin embargo, el USUARIO afectado podrá debatir dicho cobro mediante una reclamación.

CLÁUSULA 46.- indica sobre el remplazo del equipo. Cuando la EMPRESA determina el estado del equipo, este o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del SUScriptor o USUARIO, **hacerlo reparar** o reemplazar a satisfacción de la EMPRESA. Mas la empresa le informará al suscriptor que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida.

CLÁUSULA 46.- indica sobre el remplazo del equipo. Cuando la EMPRESA disponga que el equipo no mide adecuadamente los consumos, o no tiene las condiciones técnicas exigidas, será obligación del SUScriptor o USUARIO, **hacerlo reparar** o reemplazar a satisfacción de la EMPRESA. Para ello La CLAUSULA 47- Establece que La EMPRESA podrá verificar, cuando lo estime conveniente, el estado de los equipos de medida. medida y podrá retirarlos temporalmente para revisarlos en el laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), el suscriptor también puede solicitar un laboratorio, cual debe ser autorizado por la SIC y debe asumir el costo de la revisión, **PARÁGRAFO** Para poder realizar el cambio, se hará una medición comparativa con dos equipos para identificar el correcto funcionamiento entre los dos, y de hallarse disparidad se hará la factura con el equipo testigo, es decir realizar un control. En la CLAUSULA 49. Establece una GARANTÍA. Si el medidor presenta defectos de fabricación o no funciona bien, durante el período de garantía, la EMPRESA lo repondrá por su cuenta.

En el contrato actual la CLAUSULA 50. Referida a la **SUSPEMSIÓN DEL SERVICIO.** Consta que La EMPRESA podrá suspender el servicio de energía eléctrica al SUScriptor o

USUARIO, en varios eventos como: **Enciso c.** Cuando encuentra Adulteradas las conexiones y aparatos de medida o de control, o alterado el normal funcionamiento de estos sin autorización de la ENTIDAD. **Enciso g.** cuando hay Daño, retiro o cambio en el equipo de medida o los sellos instalados en éste”. **Enciso m.** “Cuando hay Conexión de equipos a las acometidas externas sin la autorización por escrito de la EMPRESA.”. También, en la CLAUSULA 51, 52, 53.- Se dictan los eventos para suspender el servicio y/o terminar el contrato.

CLAUSULA 56. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO. Al respecto La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad de acuerdo con los parámetros definidos por la CREG. CLAUSULA 57- **sobre FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Numeral 1.** El incumplimiento de la EMPRESA en la prestación continúa del servicio de energía eléctrica. Exceptuando casos específicos.

CLAUSULA 61. Reglamenta la defensa de los derechos del usuario, el contrato fija los mecanismos como: Dentro de la reclamación, peticiones, verbales y escritas. Respecto a los recursos. Numeral 1.2. en estos numerales se encuentra establecido el término en tiempo para interponer los recursos

En CLAUSULA 62.- se describen los trámites correspondientes con sus requisitos necesarios, Y EN EL numeral 9 **enciso a** Las Notificaciones personales y **Enciso b.** Por aviso...

En la CLAUSULA 65 hace determinaciones sobre el incumplimiento del contrato y el la CLAUSUSLA 66. Establece las causas del incumplimiento entre ellas por anomalías. Y En la CLAUSULA 67 Expresa las conductas del usuario que también contribuyen al incumplimiento del contrato.

7.4. Síntesis. Procedimiento de empresa para el Cobro de energía retroactiva o no facturada

La entidad prestadora del servicio en la Capital del Meta realiza un determinado procedimiento para el cobro de energía retroactiva o no facturada, con la explicación que no es una sanción sino cobros dejados de facturar.

7.4.1. Etapa preliminar

CLAUSULA 73. del CCU de la EMSA S.A. DE LAS ACTUACIONES. Establece todos sus pasos del numeral 1 al 16. Para determinar el uso inadecuado de energía, cuando se encuentra posibles anomalías o presuntos fraudes, de este servicio. Consiste en visitar el inmueble, informar al usuario la razón de la visita, concederle el derecho de disponer 15 minutos para buscar un ingeniero o técnico electricista, con el objetivo de que esté asistido técnicamente, luego cumplir una serie de actividades y formalidades en la revisión de las instalaciones internas y externas y en el equipo de medición instalados en el inmueble. Una vez se termina la acción se levanta el acta y se firma por los asistentes a la diligencia, se procede a retirar el medidor para establecer técnicamente en un laboratorio de confianza de la empresa la existencia de anomalías, una vez establecida esta, la empresa liquida y cobra la energía retroactiva o no facturada, mediante un procedimiento que, según ella, tiene en cuenta el debido proceso

7.4.2 Etapa de Investigación y Cobro de Energía

La empresa puede dar inicio al proceso, según lo consagrado por la Ley 142 de 1994. Y lo consignado en el CCU.,. De la EMSA S.A. E.S.P. Así:

Numeral 1.-Una vez realizada el acta, con los datos sobre la prestación del servicio en el inmueble, firmada, por quienes corresponde, Se someterá a un análisis técnico- jurídico en la empresa, así como de todos los elementos probatorios obtenidos en la visita. **Numeral 2.** Si las situaciones halladas” muestran incumplimiento del contrato, y permiten iniciar un proceso” para recuperar la energía” (p.49) se liquida provisionalmente el consumo dejado de facturar. **Numeral.3.** La empresa comunica por escrito al suscriptor, que tiene “cobro de energía retroactiva o no facturada” (p49) el escrito debe contener: la descripción de los hechos a investigar, las pruebas practicadas y el resultado. El procedimiento para desarrollar, derecho del usuario a presentar controvertir las pruebas, y allegar pruebas para su defensa. Entre otros. **Numeral 4-**Una vez comunicado el traslado probatorio, al suscriptor, tendrá a partir del día siguiente, (10) diez días para controvertir por escrito tanto los hechos como las pruebas y aspectos expuestas, y solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

Numeral 7-Una vez se expide la factura y su conocimiento por parte del usuario, él podrá controvertir el valor facturado, mediante reclamación, así como a presentar recursos, contra la decisión que resuelva la reclamación.

Numeral 8. Si se vence el plazo para cancelar la factura, el suscriptor no presenta reclamación, la empresa procederá a cortar el servicio y/o el inicio de las acciones judiciales procedentes, para obtener el pago de la suma adecuada” (p.50)

Numeral 9- A quien se le hubiera iniciado cobro de energía retroactiva o no facturada pueden conciliar, en cualquiera de las etapas anteriores a la emisión de factura. Una vez suscrito el acuerdo la empresa está en la obligación de colocarlo en la factura.

Para la aplicación del debido proceso además de tener en cuenta todo lo dispuesto en el contrato, se deben analizar los recursos administrativos puestos a la disposición por la empresa en el contrato. Donde se describen los requisitos para realizar una reclamación, cómo poder ejercer la defensa, mediante la presentación de recursos. Así cómo se deben presentar el término en tiempo y los requisitos. Es decir, todos los elementos necesarios para que no se de mayor afectación del usuario o la empresa. (CCU. EMSA S.A.)

8.Capitulo. VIII. Diseño Metodológico y Análisis de la Información

8.1 Elementos del diseño metodológico.

Los elementos del diseño de investigación son: el enfoque que se dará a la investigación, su alcance, si es exploratoria, descriptiva entre otras, el tipo de investigación que se va a realizar, los métodos, la población y la muestra, si es o no probabilística, aplicar técnicas , con los instrumentos de recolección de información, y el procedimiento de análisis entre otras.

8.1.1 Enfoque, alcance y tipo de la Investigación.

El estudio es de enfoque investigativo Cualitativo, porque sus variables están expresadas en cualidades o características, con paradigma epistemológico interpretativo, ya que lleva a interpretar y comprender el problema ; con una parte documental respecto a las teorías del servicio público, el concepto y clasificación de servicios domiciliarios, fundamentos de la Constitución de 1991, la Ley 1437 de 2011, la Ley 142 y 143 de 1994, otras Leyes y Jurisprudencias; también, la génesis del debido proceso, y la perspectiva de este como derecho fundamental, establecido por la Constitución e instrumentos internacionales y el análisis de las cláusulas más importantes del (CCU) Contrato con condiciones uniformes, que establece el procedimiento del trámite administrativo adelantado en el cobro de energía retroactiva o no facturada en la capital del Departamento del Meta. Y una parte empírica que incluye, los informes dispuestos por la Personería Municipal, respectó a las quejas de los suscriptores, una parte, trabajo de campo para conocer el criterio de los usuarios frente al servicio prestado, al manejo de equipos de medición y al cobro de energía retroactiva. Para identificar el debido proceso en la actuación administrativa del cobro de energía retroactiva, en el retiro temporal de los equipos de medición y en general en las presuntas infracciones de los usuarios. Con el propósito especial de aclarar algunas disposiciones del CCU. afianzadas en la ley, por la empresa, y evitar así que el usuario del servicio los considere actos injustos de la empresa. Así mismo, eximir a la empresa de grandes pérdidas económicas, cuando por desconocimiento no aplica los principios del debido proceso en sus actuaciones administrativas, y como complemento importante la conservación del prestigio, la competitividad y la sostenibilidad empresarial. Respecto a los usuarios, teniendo en cuenta la Constitución de (1991), Artículo 29, (p, 13), que consagra: “ el debido proceso” su violación implica la nulidad de cualquier acto jurídico, cuando no se le dan las oportunidades procesales al individuo, lo cual va en contraposición a la Ley; aquí cabe la

posibilidad de que el ciudadano, por desconocimiento o negligencia no tome las oportunidades ni haga valer sus derechos, por ello es necesario que conozca cual debe ser su actuación frente a un caso de surgimiento de cobro no facturado.

La investigación es de tipo socio- jurídica aplicada, ya que se trata de un tema que se constituye en un problema social, que tiene regulación legal, emanada de la Constitución y la ley, debe cumplirse en la práctica, con una parte de los contratantes, en un contexto determinado donde se busca su indagación. Se tomó este tipo de investigación, teniendo en cuenta la definición de (Giraldo Ángel, 2012) que afirma: La investigación Socio jurídica es “el conjunto de supuestos epistemológicos e instrumentos metodológicos que se deben utilizar para formular el Derecho, a partir de una concepción fáctica del mismo”. Y la socio- jurídica aplicada, Para (Sampieri, Fernández y Batista. (2006) en la investigación socio-jurídica aplicada se examina, el contenido de una norma y su cumplimiento en la actividad cotidiana de un colectivo social en un ambiente natural para llegar a un resultado coherente con lo que se observa. En la investigación tienen lugar, diversas perspectivas y apreciaciones de las mismas personas respecto a sus experiencias personales del hecho estudiado ya que se trata de un tema que tiene regulación legal que debe cumplirse en la práctica y en un contexto determinado. Tiene una parte documental, que incluye entre otros temas, teorías de los servicios públicos, la Constitución y la Ley, respecto al debido proceso, y a partir de ello el análisis del trámite administrativo adelantado en cobro de energía retroactiva.

Es de alcance exploratorio ya que es un tema poco común de ser investigado en un contexto específico, que tiene un conocimiento general y aproximativo de la realidad. Se emplea en el inicio, de un proceso científico, con el ánimo de explorar el tema sobre aplicación, ya que ha sido tratado escasamente, por no tener mucha información sobre él y porque no se dispone de medios suficientes para llegar a mayor profundidad. De tipo también, descriptivo que, aunque: no se ocupa de la descripción estadística con el propósito de estimar parámetros del fenómeno social. describe datos, características y situaciones, qué enmarcan a suscriptores del servicio de energía eléctrica, a quienes se les ha adelantado un proceso de cobro de energía retroactiva o no facturada, o retirado un contador de su inmueble. Con base en que se realizó descripción de los diferentes datos y características, de la información recolectada con la muestra estudiada, y con el análisis de datos.

Optar por la clase investigación aplicada, se hizo teniendo en cuenta la explicación de Giraldo Ángel (2007. P.15.) respecto a los niveles de la ciencia y de lo que constituye la ciencia básica y la ciencia aplicada. En la ciencia básica el investigador se aproxima al objeto del conocimiento y formula una serie de principios de carácter general que constituyen el contenido material de dicha ciencia; en la ciencia aplicada el científico toma esos principios como objeto de conocimiento y los aplica a la solución de problemas concretos; en el caso del derecho “el jurista formula el conjunto de postulados normativos que constituyen el derecho como ciencia y el abogado los aplica en la solución de los problemas que se dan al interior de una comunidad.” O en el litigio. (p.16.). Otros autores, como Rodríguez Garavito (s.f.) se refieren al estudio del derecho en el contexto con el contraste del derecho tal y como existe en los códigos. “El que se aplica en el contexto podría llamarse derecho informal” porque no se ajusta a la ley.

Desde otro ángulo, la finalidad del derecho es buscar la convivencia y el bien común, por ello los problemas sociales no pueden estar alejados del campo de investigación del Derecho, el contexto del entorno debe ser prioridad para investigar y evaluar la efectividad del ordenamiento jurídico, de las instituciones a partir de la norma como está concebida, sin desconocer en ningún momento la importancia de la investigación básica pura teórica o hermenéutica, que fortalece el conocimiento de nuevos postulados en el Derecho. La investigación aplicada no es menos importante porque como enseña Giraldo (2002) “Los fenómenos culturales son creaciones del ser humano. Una lámpara, un puente, un cuadro, una empresa, un estatuto normativo son productos culturales, en cuanto son creaciones del hombre para alcanzar sus fines.” (p.4). A partir de estas concepciones se evidencia la importancia de la presente investigación aplicada.

8.1.2 Población y muestra

Población: La conforman los usuarios a quienes se les ha adelantado proceso administrativo para el cobro de la energía retroactiva, y/o a quienes se les ha retirado y cambiado el medidor de energía por anomalías calificadas de presunto fraude, desde el año 2015 en la capital del Departamento del Meta.

Tipo de muestra: No probabilística. Intencional, que, según Hernández, et al. (2014) “Selecciona casos o unidades por uno o varios propósitos • No pretende que los casos sean estadísticamente representativos de la población” (p.171). Aunque en este estudio según la

información los casos son representativos en cualidades, porque enmarcan similitud. Las unidades de análisis son los usuarios que han sido sancionados con el cobro de energía retroactiva o no facturad por anomalías encontradas en el medidor de energía eléctrica. Los usuarios a quienes se les ha cambiado el contador de energía, usuarios sancionados por trasladar el contador, también se tomó a usuarios que afirman continuas interrupciones.

Muestra: Los usuarios que contienen los informes de la personería Municipal de Villavicencio, (8) sobre quejas y reclamos a la EMSA Y 100 suscriptores o usuarios 70 con entrevista escrita, 30 y con charla informal oral, a los cuales se les inicio un proceso administrativo para el cobro de energía retroactiva o no facturada, o suspensión de contador de energía. Selección **por cuotas** según profesión u oficio.

Cuotas mínimo de 10 participantes,

Por edad de 28 a 31 años 43

De 32 a 50 años 20 Más 15 con charla informal

Mas de 50 años 7 Más 15 con charla informal

Se tuvieron en cuenta las profesiones, pero ante todo la relación con los servicios prestados por la empresa, es decir los responsables del pago del servicio y las posibles presunciones de fraude en los contadores por las anomalías encontradas.

8.1.3 Procedimientos para la recolección de información

Identificación de informes de la Personería Municipal. Se tomaron los informes de la personería municipal, del 2016 al 2022 y para analizar la continuidad en el tiempo uno de 2010 dispuestos al público, en unos con asistencia a la socialización de la gestión, conexión virtual. En base a la población numerosa en la ciudad, el enfoque del estudio es cualitativo y los informes de la personería revisten seriedad y realidad del tema investigado.

Técnicas de recolección de información: Análisis de informes de gestión de la Personería municipal dispuestos al público, conexión vía internet con la socialización de algunos de ellos, Entrevista escrita, para la recolección de información en la capital, y charla informal con suscriptores que se vieron inmersos en la problemática.

Instrumento utilizado: Observación no estructurada, cuestionario escrito (Anexo) y preguntas verbales.

El servicio domiciliario de energía, lo suministra de la EMSA S.A. E.S.P casi a la totalidad de los residentes de la capital del Meta, y la investigación se trata de una problemática que enmarca a un número alto de suscriptores, de los que un notable número colocan quejas y reclamos al respecto, en la personería. Al ser una investigación de enfoque cualitativo no exige una muestra para análisis descriptivo de datos. Los significados en este tipo de investigación se extraen de los datos, por lo tanto, para generalizar los resultados se toma los informes de la personería, y la información recolectada con los usuarios y demás personas entrevistadas. Con una comparación de lo declarado en el CCU. De la empresa y lo puesto en práctica, según la información recolectada.

8.1.4 Fuentes de consulta

En el entendido que las fuentes de consulta son: “instrumentos para el conocimiento, la búsqueda y el acceso a la información” (Sampieri et al. 2014) y al contar con los avances de la sociedad del conocimiento en la actualidad, se tomaron prioritariamente las fuentes primarias, para este trabajo fundamentadas en los instrumentos legales nacionales e internacionales y en las secundarias los estudios y aportes de teóricos y tratadistas del tema.

8.1.4.1 Primarias.

Constitución Política de Colombia, Código, Leyes y Jurisprudencia, Instrumentos internacionales, conceptos, Contrato con Condiciones Uniformes de la EMSA, testimonios de testigos oculares, beneficiarios del servicio afectados por el problema y algunos empleados de la empresa EMSA.

8.1.4.2 Secundarias.

Conceptos de tratadistas jurídicos, doctrina, autores que han investigado y escrito sobre servicios públicos, y domiciliarios. En debido proceso su génesis y demás características.

8.1.5 Métodos utilizados

Para Quezada y Medina (2020) “Los métodos de investigación son una importante herramienta para la búsqueda y el perfeccionamiento del conocimiento acerca de la realidad” (p.1). Algunos métodos teóricos de investigación pueden ser: análisis-síntesis, inducción-deducción, abstracto -concreto e histórico-lógico entre otros mencionados por diferentes autores.

Cada método tiene su forma específica de abordar al objeto de estudio, esto permite diferentes formas de clasificación. Los métodos utilizados en este estudio son principalmente.

El método inductivo. Permite a partir de casos particulares llegar a deducciones generales, en este trabajo al encontrar que los diferentes casos muestran la no aplican el debido proceso a un principio, se llega a la deducción que se puede generalizar ese hallazgo.

El método de análisis. Permite desglosar un elemento para conocer las partes que lo integran y como es su interconexión, en este caso al analizar uno de los principios del debido proceso se puede llegar a entender en qué consiste, cómo lo consagra la Constitución Política y su la relación con la jurisprudencia y la ley.

El método de síntesis. Mediante construcción mental se logra integrar el objeto del resultado teniendo en cuenta todas las partes sometidas al análisis. En este caso existe o no aplicación del debido proceso en todos sus principios o en algunos de ellos.

También, se utilizaron, métodos relacionados con lo jurídico al analizar normatividad legal. Para ello **El Método Exegético:** estudio jurídico, interpretación de la Constitución y la ley.

8.1.6 Variables

Según Sampieri et al. (2014) una variable es una propiedad que puede fluctuar, que puede medirse u observarse puede adquirir diversos valores. Las variables pueden ser principalmente cuantitativas y cualitativas.

Las variables tratadas en este estudio son cualitativas como:

Nominales en la entrevista son: edad de las personas, entre 28 a 32 años, de 32 a 50 años y más de 50 años sexo femenino y masculino.

Variable ordinal: El nivel socioeconómico de los afectados, la profesión sobre todo el nivel de estudios, se tuvo en cuenta profesionales, universitarios, bachilleres.

8.1.7 Planteamiento de hipótesis

Las hipótesis son las guías de una investigación que indican lo que se trata de probar en el estudio, son explicaciones tentativas del fenómeno estudiado, se derivan de la teoría existente y se formulan a manera de promociones. En la investigación exploratoria no se formulan. (Sampieri, et al. 2014)

El enfoque que se dio a la investigación para su desarrollo cualitativo con análisis documental, no posibilita plantear hipótesis debido a que carece de Identificación y operacionalización de variables y además es un estudio exploratorio, por lo tanto se plantea conjetura o supuesto al inicio de la investigación que es la hipótesis de trabajo y esta es: **La conjetura** es La falta de medios necesarios proporcionados por el Estado e inclusive interpretaciones contradictorias de la Ley y otros elementos legales y organizacionales vulneran el debido proceso de los suscriptores contra quienes la EMSA E.S.P. Adelanta un proceso administrativo para el cobro de energía retroactiva o no facturada por anomalías en los equipos de medición, y el retiro de estos por presunto fraude, en la capital del Departamento del Meta, y esto es lo que genera descontento en la población afectada, y diezma la economía y el reconocimiento que merece la empresa por toda la gestión importante que realiza y hace visible en sus informes de gestión y rendición de cuentas.

Esta es una hipótesis de trabajo que se ha ido probando con el desarrollo de la investigación, al analizar las disposiciones legales, los aportes del estado. Y el procedimiento administrativo que, adelanta la empresa basado en el contrato con condiciones uniformes, apoyado legalmente.

8.2 Introducción

Analizar la información es necesario para interpretar los datos una vez ordenados y reducidos y así llegar a la comprensión del problema planteado. En el análisis una gran cantidad de

datos son reducidos a pequeños fragmentos para encontrarles sentido, una vez organizados se deben agrupar los comentarios para llegar a las conclusiones.

8.3 Análisis de la información recolectada.

El estudio de la información recolectada en diferentes fuentes se realiza con el fin de obtener una mejor comprensión del tema investigado, que desglosa las situaciones, con el objetivo de establecer la aplicación del debido proceso en las actuaciones administrativas adelantadas para cobro de energía no facturada o retroactiva a los indiciados de la capital del Meta, así mismo porqué o en cuáles principios no se realizó y que se debería hacer. Para la triangulación específicamente **para el punto de saturación** se aplicaron 20 encuestas a personas que no están enmarcadas en la muestra. Y dio como resultado iguales apreciaciones.

8.3.1 Análisis de la Información, recolectada de la página oficial de la Personería Municipal de Villavicencio y otras autoridades

(Bello, Sandra. Y Beltrán, Robert, 2010, p. 296) afirman que: “A partir de la Constitución del 91 se define un nuevo esquema para la prestación de los servicios domiciliarios”, donde el papel del Estado es, asegurar la prestación óptima, en pro de mejorar el bienestar de la comunidad en general, en este contexto los servicios puede prestarlos los particulares, bajo la supervisión del Estado, este tiene el derecho y el deber de su administración, y control.

Los servicios domiciliarios, son esenciales según el criterio de La Corte Constitucional, lo que implica que son primordiales e indispensables para satisfacer las necesidades, y garantizar la conservación y la calidad de vida, constituyen el mínimo vital, “no posible de prescindir o ser vulnerado”; por ello la Ley, 142 de 1994, establece las competencias del Estado, para el cumplimiento de varios fines constitucionales entre ellos Artículo 2 Numeral 2.5 : establece, “prestación eficiente” del servicio, y el Numeral 2.8 “mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación” . citado por (Bello, y Beltrán,. 2010)

Por otra parte, los servicios públicos en referencia tienen una amplia cobertura, son utilizados y requeríos en los diversos campos de la actividad humana, necesitados por las comunidades de todos

los estratos sociales, “Por lo tanto, su naturaleza, su prestación, regulación y control, constituyen una actividad económica de gran impacto social” (Matías ,2015. P.165), Por ello es necesario tener en cuenta que el conocimiento de sus normas y de su realidad social, es un asunto de importancia y actualidad. es un asunto de importancia y más en la actualidad, que estos servicios cumplen un fin del Estado Social de Derecho, por lo que es imprescindible revisar con detenimiento su marco normativo, como: su regulación constitucional, su principal régimen legal, así como: la normatividad en materia energética contenida en la Ley. (Matías, 2015)

La entidad encargada de inspeccionar y vigilar, jurídicamente a las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en general es la SSPD y en la parte técnica están las comisiones que se encargan de la inspección, son: La CREG- la cual se encarga de la inspección técnica de entidades prestadoras de energía y gas.

En el Departamento del Meta conformado por 29 municipios y en su capital Villavicencio, opera una empresa distribuidora y comercializadora de energía constituida como sociedad de economía mixta. La empresa Inicia un proceso administrativo en contra de los suscriptores del servicio de energía eléctrica, a quienes se les detecta anomalías en los equipos de medición, y/o acometidas con el ánimo de proteger su patrimonio.

Se tiene claro que servicio eficiente, implica; cumplimiento de las normas en su prestación, atención con diligencia, lo cual, en la información de la personería, se puede observar que son exigencias que no se dan del todo en el contexto estudiado. Aunque solo se presenta en algunos usuarios del servicio de energía, considerando que este servicio tiene un amplia o total cobertura de la población de la capital, lo que implica que el inconformismo no es de la gran mayoría de los usuarios, pero no por ello debe dejarse de tener el cuidado necesario. Lo anterior, se puede observar en los reclamos que hacen los usuarios y la solicitud de protección de sus derechos ante la Personería municipal, desde hace algunos años. Como prueba de esta afirmación se puede advertir en la tabla No.1. del 2016 y la tabla No 2 del 2017 y siguientes.

A continuación, se encuentran una serie de informes, dados por la Personería Municipal de Villavicencio, en diferentes años, respecto a las acciones de esta entidad que son ejecutadas con el fin de velar por el cumplimiento del debido proceso con los suscriptores a quienes se les ha

encontrado anomalías en las instalaciones en este caso de energía eléctrica o en los equipos de medición.

En estos informes se describe la inconformidad de los suscriptores antes mencionados por los cobros de energía retroactiva o no facturada, así como con los promedios utilizados, para recuperar la energía. Según los suscriptores afectados por estos cobros, no están de acuerdo porque se realizan sin los respectivos elementos de prueba. El suscriptor radica reclamación ante la empresa y luego radica una copia de esta en la Personería Municipal, en búsqueda de una posible solución.

Tabla No. 4-8

Informe de Gestión del año 2016 de la Personería Municipal de Villavicencio

AÑO DEL INFORME	PERSONERO	EMPRESA	GESTIÓN
Informe del año 2016 publicado en enero de 2017	Marlon Augusto Cabrera Daza	EMSA Electrificadora del Meta.	<p>Acciones para velar por el cumplimiento del debido proceso- por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de contadores e instalación de nuevos medidores de energía eléctrica, con cobro diferido al usuario en las facturas del servicio. • “Sanciones por acometidas fraudulentas, violación al debido proceso”. • Inconformidad de los usuarios con cobros de “energía no facturada”. • “Inconformidad con cobros retroactivos, de acuerdo con el programa de EMSA, así como de los promedios utilizados para recuperar esa energía”. • “Cobros sin los respectivos elementos de prueba que den veracidad, de daño en los medidores

Nota: Autora: Ana Marlenne Alfonso, adaptada con información de: la Personería Municipal de Villavicencio, año 2016. [.file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Informe%20deGestion%202016.pd](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Informe%20deGestion%202016.pd)

En la anterior tabla, se muestra diferentes quejas dadas a la Personería, por parte de los usuarios de energía eléctrica de la capital del Meta, en razón a la inconformidad por cobro de energía retroactiva o no facturada, y posibles daños en los medidores de energía que fueron retirados. En cuanto a presentar peticiones a la empresa por inconformidad, los usuarios lo pueden hacer amparados en la Constitución Política, Artículo 23 que reglamenta el derecho a presentar peticiones. Sin embargo,

varios usuarios prefieren hacerlas ante la Personería, en búsqueda de solución a sus expectativas, y protección de sus derechos. Se puede apreciar las peticiones, en la tabla No. 2 y la Personería realiza la gestión, ante la EMSA S.A. E.S.D. para proteger a los ciudadanos.

La tabla 4-8 contiene el informe de gestión de la Personería municipal del año 2016, publicado en el año 2017, como personero el Doctor: Marlon Augusto Cabrera Daza, donde se realizan acciones para velar por el Debido proceso

Tabla No. 5-8

Informe de gestión de la personería municipal año 2017

AÑO	PERSONERO	EMPRESA	GESTIÓN
2017	Marlon Agosto Cabrera Daza	EMSA Electrificadora del meta	Acciones emprendidas frente a las empresas de servicios públicos para la defensa de los usuarios. El usuario radica su reclamación ante la empresa, y luego radica copia de la misma en la Personería Municipal, en busca de garantías a sus derechos como usuario y depositando su confianza en este Órgano de Control, que una vez conoce la problemática requiere a la empresa, para que informe el proceder desplegado en el caso particular, revisa la actuación jurídica , ¡ajustando las decisiones a que haya lugar en beneficio de los usuarios!.

Nota: Autora Ana Marlenne Alfonso u., adaptada con información recolectada de: la Personería Municipal de Villavicencio año 2017.

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/INFORME%20DE%20GESTION%20CONSOLIDADO%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%202017.pdf>

La tabla muestra que el usuario que siente vulnerado sus derechos acude a la Personería Municipal, para solicitar la intervención de este Órgano de control, allega una copia de su reclamación realizada, y la Personería se encarga de buscar las garantías, en primer lugar, requiriendo a la empresa para que informe del proceder en el caso específico.

Teniendo en cuenta que la Constitución Política, Artículo 365 establece: que los servicios públicos son parte importante de la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación adecuada a todos los habitantes del territorio nacional. Vigilancia que ejerce a través de todos sus órganos de control.

Es de anotar que, en los municipios, es la personería municipal la que interviene también, en la solución de los problemas que a veces deben enfrentar los suscriptores de los servicios domiciliarios. En este caso ellos acuden buscando una solución que en otras instancias no han logrado, y es mediante esta instancia que es parte del ministerio público que el Estado cumple su función de vigilancia y de regulación cuando se presenta este tipo de situaciones.

También, el Estado en forma progresiva ha intervenido en la prestación de servicios domiciliarios a la comunidad, por ejemplo, en nuestro país, se tiene información que la energía eléctrica, se instaló hace pocos años en el sector rural. En algunas épocas hubo una mínima intervención del Estado en el ámbito económico de los particulares, que progresivamente ha ido creciendo para satisfacer mejor el interés general de la comunidad. Aunque, no ha sido garantía completa de satisfacción para los usuarios, y más si se considera en la prestación del servicio cuando se detecta una anomalía técnica y no se garantiza un debido proceso; esto se puede constatar en las continuas quejas de los usuarios del contexto de estudio a lo largo de los años, como se puede ver en la tabla No.3 que persisten a lo largo del tiempo las quejas y la búsqueda de protección a sus derechos ante la Personería Municipal de la localidad, que está interviniendo en su favor

Tabla No. 6-8

Procedimiento de la Personería Municipal, para proteger los derechos de los usuarios de energía eléctrica cuando se presentan cobros de energía retroactiva.

GESTIÓN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO
<p>El usuario radica la petición en la Empresa y una copia en la Personería. Buscando en este órgano garantías a sus derechos. Este Órgano de Control, al conocer la problemática requiere a la entidad prestadora del servicio, para que informe su proceder en el caso particular, se revisa la actuación desde la posición jurídica y social y se ajustan las decisiones a que haya lugar en beneficio de los usuarios. Igualmente, realiza atención al público, para conocer la problemática que puede tener el usuario con la empresa, brindándole la asesoría pertinente, dependiendo del caso, se evalúa si es pertinente hacer la petición, queja o recurso, así como está la posibilidad de poder realizar una intervención directa para que el usuario tenga pronta solución de su problemática.</p> <p>Dentro de las funciones de la Personería, tiene la de asesorar a los usuarios en la interposición de los recursos frente a cobros de energía retroactiva por las prestadoras de servicios, revisa documentos para conocer queja, y se proyecta el escrito para atacar la decisión proferida por la empresa, la cual es contraria a los intereses de los usuarios, dentro de los muchos recursos que se proyectaron, cabe resaltar los relacionados con el reconocimiento por parte de la SSPD, designada por la Constitución Política en artículo 370. Los casos de cobros de energía retroactiva, sin el suficiente respaldo probatorio, argumentos, acogidos por la S.S.P.D. Y se ha amparado el derecho al debido proceso.</p>

Esto demuestra que los casos son reiterativos, por lo que es necesario el debido proceso en los cobros de energía retroactiva o no facturada en beneficio tanto de los usuarios como de la empresa.

Nota: Autora: Ana Marlenne Alfonso U., adaptada con la información de: La personería Municipal de Villavicencio 2019. <https://cd.personeriavillavicencio.gov.co> > download

Tabla No. 7-8

Informe de Gestión de la Personería Municipal del año 2019.

AÑO	PERSONERO	EMPRESA	GESTIÓN
2019- Publicada el 30 de enero de 2020	Marlon Agosto Cabrera Daza	EMSA- Electrificadora del Meta	<p>Acciones emprendidas para la defensa de los usuarios, ante las empresas de los servicios públicos domiciliarios y sus principales resultados, para una mejor ilustración y visión, se procede a enumerar las quejas más reiterativas y usuales contra la empresa de energía eléctrica EMSA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiro Contadores o medidores lo que genera la instalación de unos nuevos, los cuales son diferidos al usuario para su pago en las facturas. • Sanciones por acometidas fraudulentas, violación al debido proceso. • Inconformidad con cobros de energía retroactivo. desacuerdo con el programa de recuperación de energía EMSA, así como de los promedios utilizados para recuperar esa energía. • Cobros sin los respectivos elementos materiales probatorios que den veracidad de daños en los medidores. • Cláusulas abusivas. • Cobro por servicio no prestado.

Nota: Autora: Ana Marlenne Alfonso U., adaptada con la información recolectada de: la Personería Municipal de Villavicencio, del año 2019. <https://cd.personeriavillavicencio.gov.co> > download

En las siguientes tablas No. 6 y 7 del capítulo 8 se observa las acciones emprendidas, por la Personería de Villavicencio, para proteger los derechos de los usuarios de servicios domiciliarios y sus principales resultados. Las quejas son reiterativas y usuales contra la empresa de energía eléctrica EMSA. Por lo que se puede ya ver implícita la falta de un Debido Proceso en cuanto al retiro del medidor dando la caída de los sellos como fraude comprobado.

El servicio público debe ser una acción organizada del gobierno, y también diligente y justa, esto optimiza, las relaciones entre la comunidad y gobierno, en caso contrario surgen problemas manifestados en falta de apoyo al gobierno, además, le conlleva la pérdida de prestigio institucional. Para una prestación óptima del servicio, es necesaria la participación efectiva en un trabajo serio y profesional [...] de quienes pertenecen a las entidades de la administración pública, el saber profesional y la responsabilidad debe ser primordial, de los operadores de la acción gubernamental. Por ello en esta época de un nuevo paradigma que enmarca las relaciones en diversos ámbitos del quehacer humano, la administración pública debe tener y ejercer políticas claras, cumplimiento de las normas en todo su contexto, incluido el Debido Proceso cuando se presente una anomalía. (Ovalle. 2000. P. 41).

Colombia como Estado Social de Derecho, garantiza el debido proceso en todos los procedimientos legales. Partiendo de esto, un veredicto es justo para las personas implicadas y aceptado por la sociedad en general, cuando concreta los principios y garantías del Derecho Procesal. Al hablar de “relaciones de justicia” entendidas como menciona (Abel Naranjo Villegas, 2008 p.197). “Pertenencia de medios para cumplir fines” se concibe las relaciones del Derecho ya sea privado, civil, administrativo, etc. sin desvincularse de la noción de justicia; entendida esta como la piedra angular y base de todos los principios y valores del Derecho. Por lo tanto, cuando no se siguen los principios del debido proceso o se vulnera el derecho a la defensa que es inherente a la naturaleza del ser humano y a su vez, el sentido de la justicia como ha sido demostrado a través de la historia. Para corroborar lo mencionado, se toma como investigación el cumplimiento del debido proceso, en los actos administrativos, adelantados en el cobro de energía retroactivo, en la capital del el Departamento del Meta, por la (EMSA E.S.P.) con mayor cobertura en la prestación del servicio, Considerando algunas fuentes de información para el conocimiento teórico práctico de este derecho constitucional.

También, se puede observar acciones constitucionales entabladas para la defensa de los suscriptores, cuando hay casos de energía retroactiva u otros casos considerados por otras entidades de servicios domiciliarios, como LLANOGAS, BIOAGRICOLA, EAAV, entre ellas la EMSA. A continuación, se puede constatar en las figuras No. 1, 2 y 3.

Donde se encuentran las respectivas acciones interpuestas por la personería municipal de Villavicencio, con el fin de respaldar a los usuarios, que reclaman protección del Estado como garante de los servicios prestados en condiciones de justicia.

6.2 ACCIONES CONSTITUCIONALES: 755

ACCIONES CONSTITUCIONALES	755
Derechos de petición y seguimientos	522
Acciones de Tutela y seguimientos	129
Acciones en Medio Ambiente	56
Recursos	47
Acciones Populares	1

6.3 ACCIONES EN SERVICIOS PUBLICOS: 263

ACCIONES EN SERVICIOS PUBLICOS	263
EMSA	109
EAAV	104
LLANOGAS	12
BIOAGRICOLA	9
OTROS	29

Figura No. 1.

Acciones constitucionales para la Defensa frente a las Empresas prestadoras de Servicios Domiciliarios de Villavicencio (Entre ellas EMSA S.A. E.S.P.)

Ana Marlenne Alfonso U. Reproducida de Informe de gestión de la Personería Municipal año 2017 p.148.

En esta figura se puede observar las acciones emprendidas contra EMSA en Villavicencio, que son 109, correspondientes a Derechos de petición entre otros.

Los usuarios manifiestan su inconformidad, con los cobros de energía retroactiva o no facturada, así como con los promedios, utilizados para recuperar la energía. También realizan reclamaciones por la falta de continuidad del servicio de energía, los cortes seguidos para muchos sin previo aviso, y exigen una compensación por los daños causados, esto se constata en el análisis de la información, consignada en la figura 5 y luego en la entrevista escrita y charlas personales, con los participantes de la muestra tomada en la investigación, así como con otros usuarios del servicio que dicen haber enfrentado alguna vez estos inconvenientes. (los correspondientes al punto de saturación)

En cuanto a los cortes continuos de energía, los suscriptores reclaman continuidad, del servicio, que corresponde a la calidad, la que consta en el contrato con condiciones uniformes.

Tabla. No. 8-9

Informe de Gestión de la Personería Municipal de Villavicencio, año 2020

AÑO	PERSONERO	EMPRESA	GESTIÓN
2020 presentado el 28 de enero de 2021	Jairo Andrés Becerra Acosta	Empresas de servicios públicos domiciliarios Villavicencio EMSA Electrificadora del Meta	El usuario al depositar una copia de su petición a la empresa de servicios domiciliarios y otra acá en la Personería, busca la protección de sus derechos en este órgano de control. Respecto a la EMSA ,Electrificadora del Meta la empresa con mayor cobertura del servicio de energía, en Villavicencio: Sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Inconformidad con cobros retroactivos de energía desacuerdo con el programa de recuperación EMSA, así como con los promedios utilizados para recuperar esa energía. Además de: • Inconformidad por la negativa de reponer electrodomésticos dañados por la mala prestación del servicio, bajo la figura de “compensación de daños”. • Inconformidad por las continuas fallas al servicio de energía.

Nota: Autora: Ana Marlenne Alfonso U., adaptada con información de la Personería Municipal de Villavicencio de 2020 p.58. :<https://cd.personeriavillavicencio.gov.co> > [Down lo..](#)

Se observa, que los reclamos sobre cobro de energía retroactiva y daños no justificados en los equipos de medición para los usuarios de la capital del Meta, hasta este año reciente son reiterativos y las autoridades como el Personero debe permanecer, gestionando la protección de los usuarios afectados respecto a su Derecho al Debido Proceso.

Respecto de las fallas en el servicio, los usuarios manifiestan su inconformidad debido a los continuos daños causados. En cuanto a este el CCU. en la CLAUSULA 20- establece Sobre obligaciones de la empresa. relacionadas con la calidad así: “suministrar, energía eléctrica al

inmueble en forma continua, con los parámetros de eficiencia, confiabilidad y calidad”. Salvo [...].

Enciso b- dar aviso amplio y oportuno

En la gráfica se evidencia la inconformidad por los electrodomésticos dañados por los repentinos cortes de energía y la negativa por la compensación de daños. La empresa muestra en su informe de gestión 2020 un valor de 106.602,470 pesos por compensaciones por daños a electrodomésticos, dados por reclamaciones y daños a 108 usuarios del servicio (Informe, Gestión, 2020.p.89). Lo que hace presumir que la cantidad que realizó reclamaciones es más alta y no atendieron a todos o está en trámite. En la empresa se manifiesta que la atención y solución es continua.

La siguiente figura evidencia. Quejas de suscriptores por inconformidad con el cobro de energía retroactiva ya que no se le ha dado un debido proceso, igual a quienes se inculpa de fraude por posibles daños en los equipos de medición, se retiran y se cambian. Además, el retiro de los aparatos de medición con determinación de fraude se realiza sin el debido respaldo probatorio.

Se evidencia que el porcentaje de reclamaciones ante la empresa de energía en la capital del Meta supero a las demás empresas.

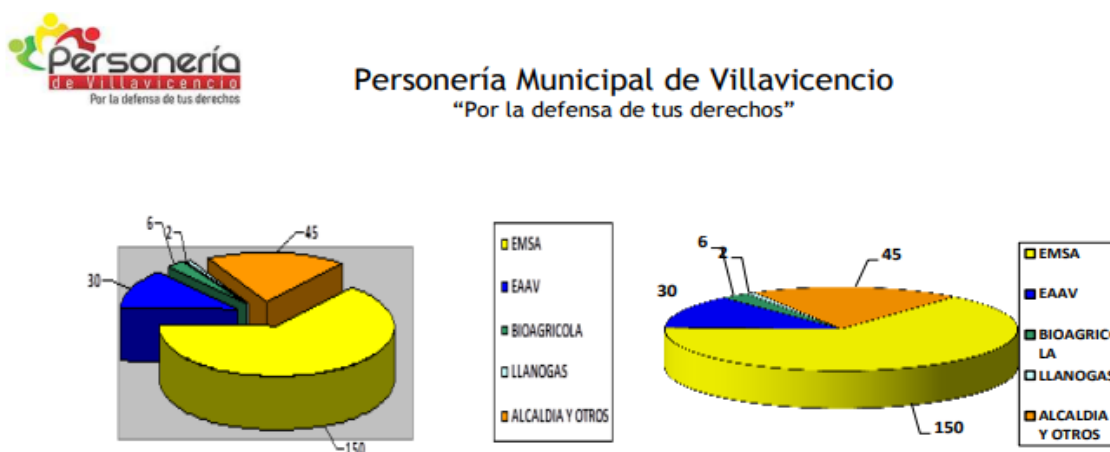


Figura No.2.

Reclamaciones hechas a Empresas de Servicios domiciliarios y Radicadas en la personería.

Nota: Ana Marlene Alfonso U. Reproducida de Informe de Gestión Personería Municipal de Villavicencio 2020 p.58 y las reclamaciones a las empresas de S.P, Radicadas en la Personería. <https://cd.personeriavillavicencio.gov.co> >
[Down lo..](#)

Dentro de las funciones de la Personería, en el marco de Servicios domiciliarios, está la de velar por los intereses de la comunidad, por lo tanto, debe asesorar a los suscriptores del servicio de energía frente a cobros de energía retroactiva que ellos consideran injustos.

Revisa documentos correspondientes anteriores a la queja, se hace el escrito del recurso, para atacar la decisión, contraria a los intereses de los usuarios. Dentro de los muchos recursos que dieron, es de resaltar los relacionados con el reconocimiento por parte de la SSPD., como órgano de control y vigilancia, ante las prestadoras de servicios domiciliarios, los casos de cobros de energía retroactiva, sin el suficiente respaldo probatorio, argumentos acogidos por la SSPD. (p.58).

El debido proceso, es un derecho constitucional que está regido por los principios rectores constitucionales, que deben regir el recto ejercicio de la función pública. En estos principios se incorporan los lineamientos para la defensa y se fortalece el control legal,. También es de anotar, que al generarse estratificación socioeconómica se han determinado sectores más vulnerables, a los cuales el Estado les debe otorgar los servicios, a uno de manera prioritaria, y a otro con tarifas especiales, en razón a sus escasos recursos económicos para acceder a ellos, siendo este derecho de todos los ciudadanos. Sin embargo, a veces es la empresa la que genera estrategias de solución en la medida de sus posibilidades, un ejemplo de ello es el de la invasión de un sector aledaño al Barrio Covisan, donde se instaló hace un tiempo, un macro medidor para surtir energía a un conglomerado exigiéndole una suma pequeña en conjunto para acceder al servicio por determinadas horas. Esto no puede constituirse en un servicio de calidad que permita solventar las necesidades de la comunidad y estas mismas personas quizá puedan generar quejas y engrosar la lista de reclamos. Sin embargo, es necesario reconocer el esfuerzo y la solidaridad de la empresa.

En la siguiente gráfica se muestra las acciones constitucionales, presentadas en la capital del Departamento del Meta, más aquí, no se menciona la EMSA de forma directa en las tutelas o recursos presentados. Pero si se menciona lo relacionado al cobro de energía retroactiva fuera de la gráfica.

Acciones Constitucionales Recursos y Reclamaciones presentadas, ante ESPD se pueden apreciar en la siguiente figura estadística.

Total: 95

Acciones constitucionales, recursos y reclamaciones ante las ESPD.

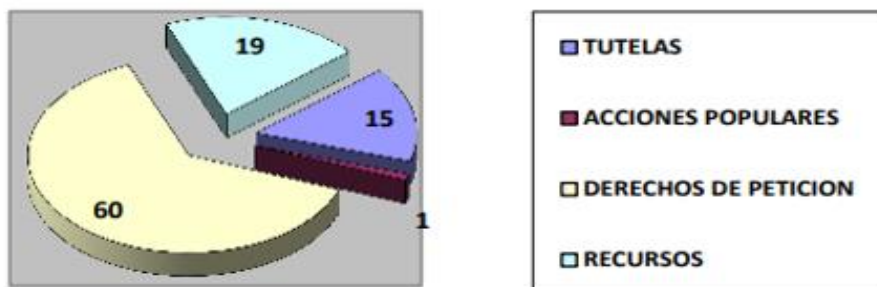


Figura No. 3.

Informe de gestión de la personería 2010 p. P59

Nota: Ana Marlene Alfonso. Reproducida de Informe de gestión de la personería 2010 p. P59.

<https://cd.personeriavillavicencio.gov.co> > Down lo..

Dentro de los muchos recursos que se proyectaron, también. Aquí cobran importancia los relacionados con el reconocimiento de la SIDP, como órgano de vigilancia y control, “se menciona”: los casos de cobros de energía retroactiva, sin el suficiente respaldo probatorio, argumentos acogidos por la **S.S.P.D.** Para su revisión.

Lo importante de estas decisiones, según la información, es que se obliga a las entidades de servicios, mencionadas a reliquidar los Valores facturados al usuario. Procedimiento que se pudo llevar a cabo con el concurso de la Personería de Villavicencio en su función de asesoría legal al usuario.

Derechos amparados a los usuarios en la EMSA. En este punto se ha amparado: 1 el debido proceso. 2. La posibilidad de una información adecuada, que les permita hacer consultas, peticiones, quejas y reclamos bien fundados. 3. A un ambiente sano. y 4. Al respeto a la Dignidad humana e intereses económicos.

El personero municipal de la capital del Departamento del Meta, Dr. Jairo Andrés Romero Acosta, desarrolla capacitaciones, proyectos en beneficio de los ciudadanos y entre otras acciones propende por la protección de los derechos, frente acciones administrativas adelantadas por

empresas prestadoras de estos servicios, asesora la realización de derechos de petición, quejas y recursos. En el año 20-21 se han llevado a cabo: 244 acciones de tutela, 445 derechos de petición y 402 seguimientos a acciones de tutela y derechos de petición.

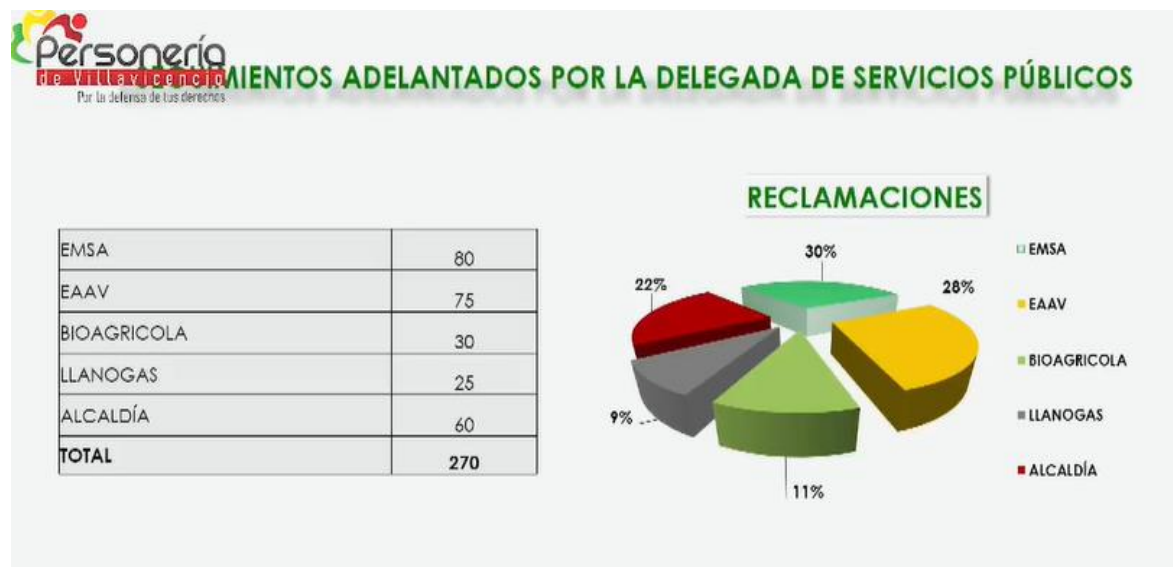


Figura No. 4

Ana Marlenne Alfonso (asistente). Reproducida. Seguimientos adelantados por la delegada de servicios públicos. Dra. Luz Estella Galindo Bautista. <https://www.facebook.com/personeriavilla/videos/534438414887609>

La figura constata, que la EMSA figura entre las entidades con problemáticas que llevan a los usuarios a realizar reclamaciones, ante la personería municipal. En el año 2021, una vez el usuario radica una copia de lo solicitado a la empresa de SPD ellos requieren a la empresa para que dé a conocer las acciones tomadas en respuesta a la solicitud del usuario.

La personería realiza acciones, como son las peticiones reiterativas para la EMSA. “Inconformidad con cobros de energía retroactiva” de la EMSA, así como los promedios utilizados para recuperar esa energía. Solicitud de revisión de conexiones en zonas rurales. Intervención, por prestación interrumpida del servicio en algunos sectores de la ciudad, los cuales causan daños en los electrodomésticos de los usuarios.” “Aplicación del debido proceso”.

Al respecto en el ejercicio de la defensa de los derechos de los suscriptores de las entidades de S.P.D. de Villavicencio, “se ha logrado, amparar las pretensiones de UN SIGNUMERO DE CIUDADADNOS, realizando acompañamientos e intervenciones, tanto en reuniones como en peticiones quejas y reclamos que interponen los usuarios para que exista pronta solución”. Con la asesoría y elaboración de las acciones correspondientes (reclamaciones recursos) esta Agencia del

Ministerio Público, ha logrado que los usuarios sean beneficiados, en el cobro de retroactivos y ahorro de dinero” En el año 20 21 realizaron 57 recursos de reposición en subsidio de apelación con ellos obteniendo respuesta en cuanto a descuentos cuando se les hacía a los usuarios un cobro retroactivo muy costoso. (Presentación y Transmisión Institucional, 18 de marzo de 2022.)

RENDICIÓN DE CUENTAS PERSONERIA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO, AÑO 2022 15 de abril de 2023 8:00 a.m. instalaciones de la Institución Educativa Antonio Ricaurte.

Dr. Jairo Andrés Becerra Acosta Personero Municipal. Dra. Luz Estella Galindo Bautista personera delegada en servicios públicos y medio ambiente con el equipo de Alex Cajamarca y Camila Viga.

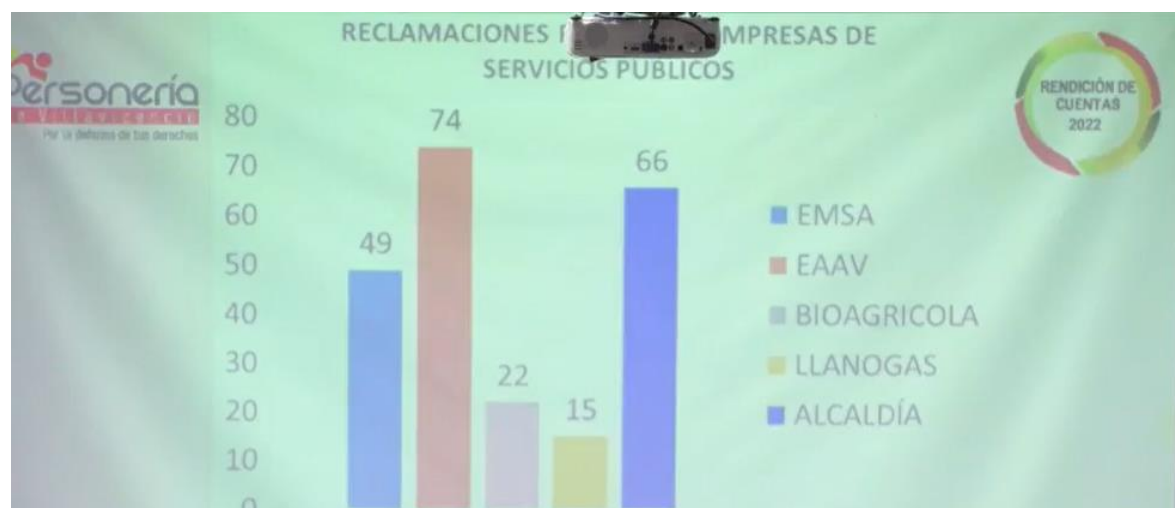


Figura No. 5

Ana Marlenne Alfonso (asistente). Reproducida. Seguimientos adelantados por la delegada de servicios públicos. Dra. Luz Estella Galindo Bautista. <https://www.facebook.com/personeriavilla/videos/534438414887609>

Acciones realizadas. Se realizaron 151 asesorías. 219 derechos de petición. 113 recursos de reposición. 220 seguimientos a derechos de petición. 15 acciones constitucionales. 3 acciones populares. “Con estas actuaciones administrativas se ha logrado que las empresas de SPD revoquen los actos administrativos, mediante los que se habían impuesto sanciones a los usuarios. Las empresas de SPD conocen el ente que los vigila en segunda instancia, se ha logrado un descuento de 1,500 mil pesos en casos concretos y hasta 2.500.000 para que así sean ajustadas las facturaciones”

Acceso a los S.P.D. Y debido proceso. Las reclamaciones más reiterativas que los usuarios, ponen en conocimiento son en la EMSA igual que acueducto reclamaciones por alto consumo en la

facturación, calidad del servicio, no prestación continua del servicio y reliquidación en procesos de cobro retroactivo. Reclamaciones en la EMSA 66 por la alta facturación.

Se dio una capacitación, por parte de la Personería Municipal, sobre: deberes y derechos de los usuarios. Según la Ley 142 de 1994, donde las entidades de SPD, asistieron, y no estuvo presente la EMSA. (Presentación y Transmisión Institucional, 15 de abril de 2023. 8:00 a.m.)

En esta figura está amparado el derecho al Debido Proceso, de los suscriptores de energía eléctrica de la capital del Meta, que corresponden a la población de usuarios. Para profundizar la investigación se tomó una muestra más pequeña pero no menos representativa para hacer el análisis, ya que todas las evidencias tomadas de la Personería dispuesta en su página web oficial, son pruebas legales del incumplimiento al debido proceso en algunas situaciones, en el cobro de energía retroactiva o no facturada o en anomalías presentadas en los equipos de medición. El enfoque de la investigación no amerita una muestra alta como si lo permite el enfoque cuantitativo, pero no deja por fuera situaciones que revisten significación en el análisis.

Desde otro ángulo, en el cobro de energía retroactiva, es importante interpretar los fraudes que corresponden a defraudación de fluidos, que La Ley 599, Artículo 256 lo tipifica. Según Cruz Bolívar (2013) cuando entró en vigor del Código Penal, el delito defraudación de fluidos “entra en la legislación nacional”, basado en la descripción española, esta nueva figura en la legislación colombiana llevó a un análisis, debido a que en Colombia la situación de fraude en los servicios públicos domiciliarios venía presentándose desde hace algunos años. Esta situación, afecta a los prestadores de estos servicios. Además, dificulta la identificación de los fraudes, da lugar a que los usuarios haga críticas por los errores en las mediciones entre otros aspectos negativos. Esta conducta según (Córdoba M. 2001, p.103) consiste en apropiación indebida de energía, agua, gas o señal de telecomunicaciones. En el código penal, Artículo 256 norma que:

El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá...(en la penas que consagra el Código Penal)

Este es uno de los delitos que atenta contra el patrimonio económico y acarrea prisión y multa y que el la Ley 890 del 2004 se modifica y adiciona el Código penal en el Artículo 14 se aumentan. Los medios que utilizan son de por sí, exagerados, de fácil identificación, para establecer

la diferencia con los que sufren deterioros sencillos dados por el paso del tiempo, lo aquí se determina es la manipulación, técnica, pero sin embargo sigue faltando el aporte probatorio del sujeto o sujetos que lo realizaron..

Esta apropiación delictiva se ha tratado de corregir con diversas estrategias que parece no haber dado un óptimo resultado. Sin embargo, quienes no optan por ella manifiestan su inconformismo cuando su contador falla debido a tiempo de uso, o caída del sello por deterioro natural en el tiempo. En las siguientes figuras se muestran algunas acciones que se podrían catalogar como de presunta defraudación de fluidos.

Por todo lo mencionado, el debido proceso administrativo es la garantía que debe acompañar en las actuaciones del Estado con otras entidades, con los ciudadanos y particulares, Y en las formas propias de cada juicio. Respecto a lo reglamentado constitucionalmente, se interpreta que el Debido Proceso no es exclusivamente para actuaciones judiciales, sino que también incluye las actuaciones en el Derecho Público.

Aquí una revisión periódica permitirá detectar la falla ocurrida en un corto tiempo o que ya se venía presentando progresivamente en los inmuebles, multi familiares o aquellos que no revisten complejidad. También, es necesario gestionar ante la (SVSP), a quien faculta el Decreto Ley 356(1994, Artículo 2.) y Decreto 2355 (2006) para lo concerniente a la vigilancia, una licencia para instalar cámaras en los establecimientos de vasto comercio o industria y/o donde se ha encontrado acciones delictivas de defraudación de fluidos, amparados en el (Decreto Ley 356, 1994, Artículo 4, Numeral 7) que dice “Artículo 3. Los servicios de vigilancia y seguridad privada [...], solamente podrán prestarse mediante la obtención de licencia o credencial [...]. Y en (El decreto Ley 356, 1994, Artículo 4, Numeral 7). Campo de aplicación,” La [...] instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada”. Y así poder evitar pérdidas por la defraudación de fluidos y/o obtener el aporte probatorio para el proceso judicial. Es necesario evaluar y comparar entre el prepuesto necesario para esta previsión y las pérdidas millonarias que se afrontan cada año, por este delito.

Según, Ríos Villegas, Santiago (2013), existe técnicas específicas, para verificar el correcto funcionamiento del medidor, las cuales son viables después de una prueba de inspección visual la cual requiere de una breve capacitación. Esto con el fin de detectar acciones ilícitas que buscan los usuarios, contra los equipos medidores, las acometidas etc., para evadir el valor de sus verdaderos

consumos de energía, esta actuación esté enmarcada en el delito reformado por el Código Penal en el 2015. “El fraude eléctrico está asociado a pérdidas no técnicas” (p.21).

El fraude siempre ha existido, aun en los albores del servicio de energía eléctrica consistía en instalar servicios directos, soltarlos, se corrían las anclas de tensión y se “instalaban con esmalte o cinta, cuando el ancla estaba en la parte exterior del medidor” Sin embargo, como aún no se ha descubierto una forma más expedita, de identificar un fraude en el medidor de luz, en cuanto al retiro de los sellos de seguridad, la observación visual puede ayudar mucho debido a que un sello no se deteriora en un mes, sino que lo hace progresivamente en el tiempo. Y en el listado de revisión y luego en la factura agregar una casilla donde diga: estado del sello al menos, y/ o de otras partes del aparato medidor que sean posibles y ágiles de detectar visualmente. Se considera que el usuario no tendrá manera de revertir la prueba. (Villegas, 2013, p.21), esta forma de fraude fue fácil detectar con inspección visual, no tan compleja, en caso de sospecha se debía abrir los sellos de seguridad para inspeccionar el interior del medidor, se implementó la prueba de “Tiempo potencia” conformada por una resistencia y un cronómetro y con diferentes datos tomados constatar si el medidor esta frenado o intervenido. Luego, en el fraude aparece el corte de sellos, para devolver la lectura, cambiar los sellos, falsificarlos mediante moldes, al cambiar los sellos de plástico las empresas buscan generar dificultad para su apertura y en caso de hacerlo esta actuación sea posible de descubrir, con facilidad. Algunos usuarios para evitar pagar un alto consumo abren los medidores, intervienen el registrador, ya sea limando o cambiando los piñones, otra forma de fraude es intervenir la acometida y derivarla antes del medidor, las empresas han implementado la prueba de integración y macro medición. En síntesis, es así como se ha dado una lucha entre prestadoras del servicio de energía y usuarios que quieren evitar pagar su verdadero consumo. (Ríos Villegas, Santiago. 2013).

Sin embargo, como aún no se ha descubierto una forma más expedita, de identificar un fraude en el medidor de luz, en cuanto al retiro de los sellos de seguridad, la observación visual puede ayudar mucho debido a que un sello no se deteriora en un mes, sino que lo hace progresivamente en el tiempo. Y en el listado de revisión y luego en la factura agregar una casilla donde diga: estado del sello al menos, y/ o de otras partes del aparato medidor que sean posibles y ágiles de detectar visualmente. Se considera que el usuario no tendrá manera de revertir la prueba.

Partiendo del fin del Estado Social de derecho, con el término “social” que incorpora unas implicaciones excepcionales en beneficio de la sociedad, el Estado tiene la obligación de garantizar a sus ciudadanos los servicios prestacionales eficientes. En su gestión, debe dar los servicios domiciliarios como parte de los públicos, con calidad, que incluye el principio de legalidad. en cualquiera de las situaciones que se presenten en su prestación. Aquí es importante cuando se da el cobro de energía retroactiva o fraude en el medidor de la energía, establecer la diferencia entre el dolo por defraudación de fluidos y la caída de un sello por deterioro natural. Un ejemplo de la defraudación de fluidos, muestra claras hullas de acciones delictivas, contra los aparatos medidores de energía eléctrica, realizadas muchas veces desde el exterior, se puede observar en la siguiente figura:

Los servicios públicos domiciliarios son definidos por varios autores entre ellos con su obra respecto al tema, como su gran aporte Marín, Cortes, Fabian G. (2010), más allá de considerarlos como actividad sujeta a reglas de mercado, incluye la necesidad de considerarlos como públicos, teniendo en cuenta que el nuevo servicio no sigue la línea del servicio público con la denominación francesa donde toda actividad era del Estado, sino como una manifestación administrativa, que por su naturaleza debe ser pública. Por ello destaca varias excepciones a la regla que los define como actividades del mercado. Según él la adecuada prestación de estos servicios, le confiere legitimidad al Estado Social de Derecho.

Aquí es importante cuando se da el cobro de energía retroactiva o fraude en el medidor de la energía, establecer la diferencia entre el dolo por defraudación de fluidos que es un delito y la caída de un sello por deterioro natural. Los sellos de seguridad garantizan que los equipos no presenten daños en su interior. El sello garantiza que el medidor no presente manipulaciones, cuando el sello está roto hay señal de que esto ha ocurrido. Sin embargo, no se puede descartar eventos distintos a manipulación intencional, sin las pruebas necesarias. Con el fin de que ellos utilicen las pruebas, técnicas necesarias. A la vez como se dijo antes permitiría detectar el deterioro natural y posibles incidentes de los cuales no es responsable el usuario y a la vez descubrir a tiempo un verdadero fraude y con ello evitar millonarias pérdidas por parte de la sociedad prestadora del servicio. En la figura 4 se puede observar cómo se puede detectar una anomalía con este procedimiento.

Un ejemplo de la defraudación de fluidos, muestra claras hullas de acciones delictivas contra los aparatos medidores de energía eléctrica realizada desde el exterior, mientras que en otros podría

evidenciarse deterioro natural, aunque es difícil definir con exactitud de qué situación se trata. En las siguientes figuras se muestran anomalías con los sellos de seguridad.

En la figura No. 4 un sello al parecer en el tiempo por causas no relacionadas con la manipulación.



Figura No.3

Deterioro de sello de seguridad del medidor de energía eléctrica, pérdida de energía en el sector

Nota Ana Marlenne Alfonso. Reproducida de: Afinidadelectrica.com (Google)

<https://www.google.com/search?q=%3A+Afinidadelectrica.com+>

En esta figura No.3 se puede detectar un sello ya deteriorado, es difícil saber con certeza, si esta falla corresponde a un dolo o a deterioro natural, por servicio en el tiempo, de allí la necesidad de una revisión periódica, que permitiría saber cuándo esta falla ocurre en un muy corto tiempo o ya venía presentando progresivamente deterioro.



Figura NO. 4-

Cambio de número de serie en el sello de seguridad del medidor de energía eléctrica.

Nota: Ana Marlenne Alfonso U. y el equipo técnico de la Electrificadora del Meta, para detectar anomalías de EMSA.

En esta imagen se puede observar que la tapa del sello es abierta, por razón que aparece colocada otra tapa con otro número de serie, que podría significar un presunto fraude. La figura evidencia que la serie de la pestaña es diferente a la serie del tambor, en el sello llamado de mariposa, y no debe existir esa diferencia, sino que la serie debe coincidir. Por lo tanto, se presume que hubo manipulación y cambio del sello. Igualmente, esta anomalía se podría detectar fácilmente con una revisión visual periódica.

SELLOS CON SIGNOS DE MANIPULACION



Figura No. 5

Sellos de Seguridad de medidor de energía eléctrica con Signos de Manipulación.

Nota: Autor Ana Marlenne Alfonso y el equipo técnico de la Electrificadora del Meta, revisiones técnicas para detectar anomalías de la empresa EMSA.

Esta falla se presume que puede corresponder al delito de defraudación de fluidos, porque los sellos de seguridad se ven con claras muestras de manipulación, pero hay casos mucho más evidentes que involucran presuntamente redes organizadas por la forma de la manipulación, lo que amerita una revisión de control, porque un sello también se puede deteriorar, lo que sucede es que no es posible ese evento de la noche a la mañana. De allí la necesidad de una revisión continua de los aparatos de medición de energía eléctrica respecto a sus sellos

APARATOS ELECTRICOS UTILIZADOS



Figura No. 6

Aparatos Eléctricos Utilizados por usuarios Y Costos de energía en el tiempo

Nota: Ana Marlenne Alfonso y el equipo técnico de Electrificadora del Meta, revisiones técnicas para detectar anomalías de la empresa EMSA.

En la siguiente imagen corresponde a una estrategia, que consiste en evaluar el historial de consumo de varios meses y la cantidad de aparatos de energía que mantienen algunas empresas. Esta figura permite observar, la presunta defraudación de fluidos, debido a que, con una cantidad considerable de electrodomésticos, el consumo de energía cada mes es menor, por ello es igualmente importante y más bien necesaria, una revisión continua, pero en fechas no definidas a los usuarios de energía sobre todo de aquellos fraudes realizados por empresas, inescrupulosas que con sus actuaciones causan detrimento al patrimonio de la Empresa y del mismo estado. Aunque las sociedades de servicios domiciliarios muestran en investigaciones que son víctimas de otros delitos como la falsedad documental, “la estafa, la transferencia ilegal de cheques, la falsedad personal” entre otros, Y aunque siempre se han dado estos delitos, a través del tiempo, en la actualidad cuando parece haber más posibilidades tecnológicas, vale la pena destacar, que existe más detrimento moral, cimentado en la falta de consciencia, que lleva muy fácil por vías de insolidaridad, injusticia y afectación de la convivencia y la libertad, porque aunque se confunda la libertad con libre albedrío, o libertinaje , la realidad a partir de un análisis ético es que “El hombre solo es libre para obrar bien” de lo contrario opta por la esclavitud.

Tabla No. 9-9

Comparación de consumos mensuales de energía eléctrica.

Mes	Kilovatios Registrados	Valor
Enero	3803	\$ 1.817.609
Febrero	3979	\$ 1.907.254
Marzo	3699	\$ 1787.435
Abril	2042	\$ 1.010.142
Mayo	1731	\$ 817.029
Junio	1028	\$ 489.595
Julio	1114	\$ 539.265
Agosto	2476	\$ 1.275.802
Septiembre	3782	\$ 1.753.752
Octubre	1288	\$ 596.781
Noviembre	1218	\$ 582.097

Fuente: Reproducida de: Electrificadora del Meta, revisiones técnicas para detectar anomalías, de EMSA.

Otra acción de las empresas consiste en analizar consumos, para comparar las notables diferencias de un mes a otro, con el inconveniente que al parecer el análisis no es oportuno en el tiempo, y amparados legalmente realizan cobros retroactivos, de 5 meses, los cuales causan inconformismo especialmente a los usuarios que no han cometido ningún fraude, y a los que sí, les dan oportunidad a que tilden a la empresa de injusta, soliciten reuniones con ediles, presidentes de acción comunal, dilaten procesos y hagan disminuir con comentarios el prestigio de la empresa, lo cual se podría evitar con una revisión de diferencias de consumo notorias oportuna, y revisión visual aunada a la toma del consumo e informada a los técnicos.



Autor:

Figura No. 7.

Daños en las acometidas de electricidad.

Nota: Ana Marlenne Alfonso y equipo técnico, de Electrificadora del Meta, en revisiones técnicas para detectar anomalías para la empresa EMSA S.A.

Cuando suceden estos posibles fraudes, es que se toma en cuenta que hay una presunta defraudación de fluidos, lo cual se podría evitar mediante una revisión constante, que puede encargarse a quienes toman la lectura con una previa capacitación o a un personal especializado que revise de forma aleatoria, pero no en fechas muy distantes, las empresas y aunque al comienzo con un trabajo arduo pero posible, y una vez se tenga la base de datos actualizada, se podrá seguir de manera más fácil el control, y así clasificar lo que es un dolo por defraudación de fluidos y no abusar de llevar un debido proceso a los usuarios de la energía llamada retroactiva con cobro de 5 meses anteriores por un sello caído por deterioro natural u otras causas simples posibles de analizar.

DICTAMEN DE LABORATORIO



Figura No. 8

Dictamen de laboratorio de un medidor quemado.

Nota: Ana Marlene Alfonso, con equipo técnico de Electrificadora del Meta, revisiones técnicas para detectar anomalías de empresa EMSA.

En esta figura según el análisis del laboratorio no se evidencia corto circuito interno, sin embargo, al ser elegido el laboratorio por la misma empresa con el Estado, para el usuario o suscriptor es fácil alegar que falta el principio de imparcialidad, de transparencia y de buena fe, de allí la necesidad de un laboratorio propio del Estado para que los dictámenes que se den puedan

detectar el fraude o la inocencia del suscriptor y aceptarse con confianza y menor posibilidad de controvertir.



Figura No.9

Medidores Afectados por presuntas Acciones Delictivas Externas

Nota: Ana Marlenne Alfonso, con equipo técnico de electrificadora del Meta en revisiones técnicas para detectar anomalías de la empresa EMSA.

En esta imagen se puede notar cuando la quemadura del medidor es mediante llama directa desde el exterior, lo cual se enmarca en la presunta defraudación de fluidos, que muchas personas inescrupulosas hacen para evitar pagar una factura de alto costo, aun así, no hay posibilidad de probar quien fue el autor. Sin embargo, es necesario diferenciar cuando una falla del medidor es dolo y cuando es causa del deterioro natural para aplicar el debido proceso.

La Sociedad de Economía Mixta EMSA S.A. EDP, corre el riesgo de perder prestigio, sino hace un esfuerzo y toma las medidas pertinentes, para no afectar su competitividad. Por ello se agrega parte de la siguiente información, pública dispuesta en página Web.

Respecto al servicio de electricidad, dado por la empresa prestadora de este en la capital del Meta, con mayor cobertura en el servicio, existen, publicaciones sobre su incumplimiento, dados por autoridades de los municipios del Departamento del Meta como son: Acacías, Guamal y Castilla la nueva. que, aunque no se refieren al incumplimiento del debido proceso por energía retroactiva, si a posibles fallas en los medidores de luz, por la falta de continuidad de la energía.

Sobre los apagones de energía, según Gerardo Sánchez (2012):” A medida que crecen las poblaciones y aumenta la tecnología hay mayores exigencias del consumo de energía eléctrica lo que da como resultado la variación de voltaje, que se constituye en un problema costoso y devastador, porque cuando la energía de una estación local disminuye o se merma, pero no se procede a desconectar, causa daños irreversibles en los equipos ya que tratan de operar con la capacidad total o a plenitud con el mínimo de energía..

<https://e-management.mx/2012/06/02/variaciones-de-voltaje-danan-mas-que-un-apagon/>

Según José M. Higuera (2011) “el contador puede sufrir fallas, por sobrecarga de energía debido a conexión de aparatos para los cuales no tiene potencia, esto necesariamente exige de capacitación de los consumidores y una revisión programada de los contadores para comprobar su uso adecuado y evitar sobrecargas entre otros aspectos y así al menos disminuir cobros por energía retroactiva.” <https://www.portafolio.co/mis-finanzas/ahorro/funcionamiento-medidores-luz-mira-132984>

Según Aguirre Juan Sebastián, (2021). Afirma, que tres alcaldes, se unieron para quejarse contra la Electrificadora del Meta, que registra constantes cortes de servicio que generan daños en Electrodomésticos y equipos electrónicos de la ciudadanía Metense. Por esta razón los alcaldes de Acacías, Guamal y Castilla la Nueva han elevado derechos de petición exigiéndole a la EMSA que mejore la calidad del servicio. Así mismo la Personería informa que son más de 400 quejas que se han presentado en el 2020 las cuales denuncian un mal servicio de la EMSA en Villavicencio.” Situaciones como apagones constantes que causan daños en electrodomésticos, además, de interrupción de teletrabajo y clases virtuales de estudiantes. Así como que el costo del servicio es muy elevado.

8.3.2 Análisis estadístico de Información, recolectada mediante entrevista escrita y charla informal.

La siguiente entrevista se aplicó a 70 personas distribuidas en las comunas de la ciudad seleccionadas de la forma mitad más uno. El número de comunas que conforman la ciudad son 8 de las cuales se tomaron según la forma de elección 5 y se incluyeron 14 personas de cada una y charla informal con 30 personas. Esta es una entrevista debido que, al tomarla, se orienta al participante

sobre lo que se desea indagar con la pregunta, para que la respuesta sea adecuada al hallazgo, se tomaron por ejes así:

DATOS GENERALES

Personas entrevistadas 70 de las cuales 46 son mujeres y 24 hombres. En la gráfica aparecen los porcentajes del 100% donde 63% corresponde al sexo femenino y el 37 % al sexo masculino

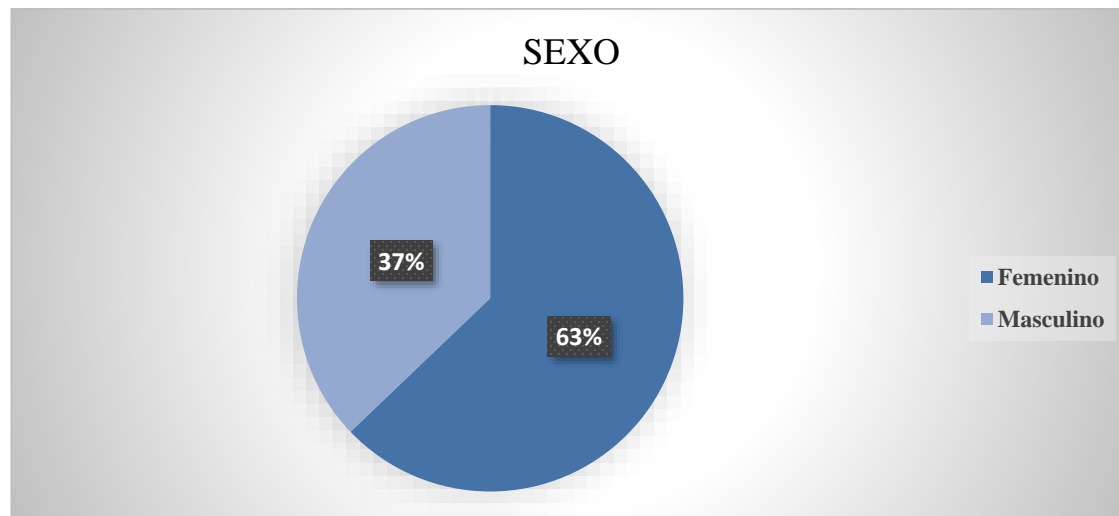


Figura No.6.

Esta gráfica representa el sexo de la población seleccionada en la entrevista.

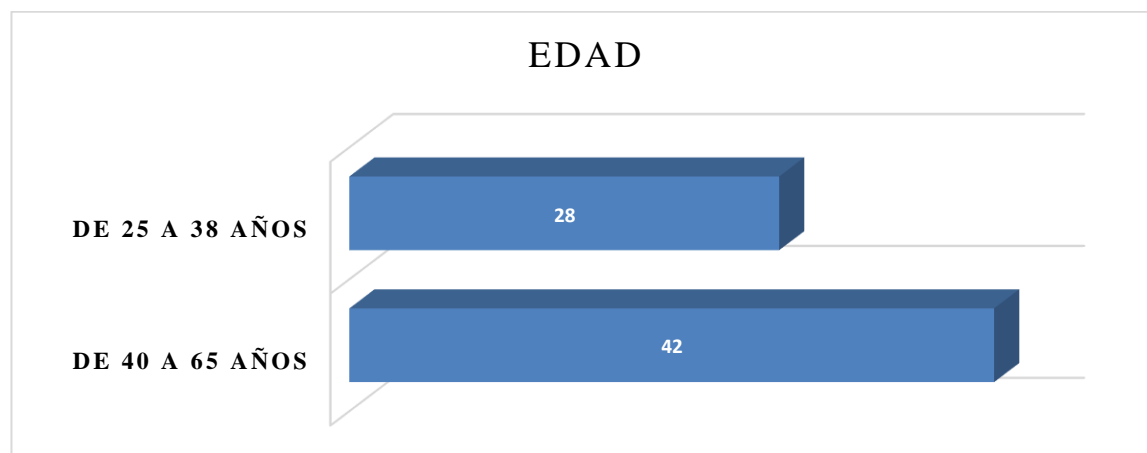


Figura No. 7.

Esta gráfica representa la edad de la población seleccionada en la entrevista

La edad de los participantes en la muestra oscila entre 28 a 31 años, son personas que: algunos están terminando su carrera universitaria pero ya tienen establecida una familia. Y los de 32 a 65 años personas con experiencia y todos o han enfrentado situaciones con el servicio de energía eléctrica o han conocido situaciones de cobro de energía retroactiva, con personas cercanas como familiares o amigos.

En la siguiente figura se relaciona la profesión y/o el oficio que tiene o desempeña cada uno de los entrevistados

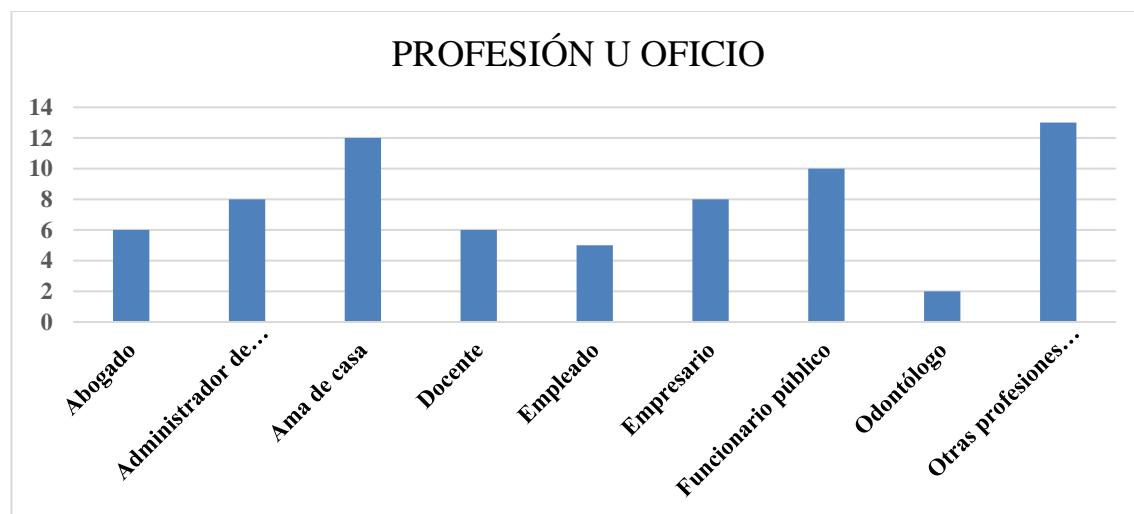


Figura No. 8. Esta gráfica representa: la profesión u oficio de la población de la muestra entrevistada.

Como muestra la figura No. 8 en la resolución del cuestionario participaron abogados, amas de casa, empleados, así como otras personas con distintas profesiones y oficios. El objetivo tener una muestra representativa de las personas afectadas por cobros de energía retroactiva o no facturada.

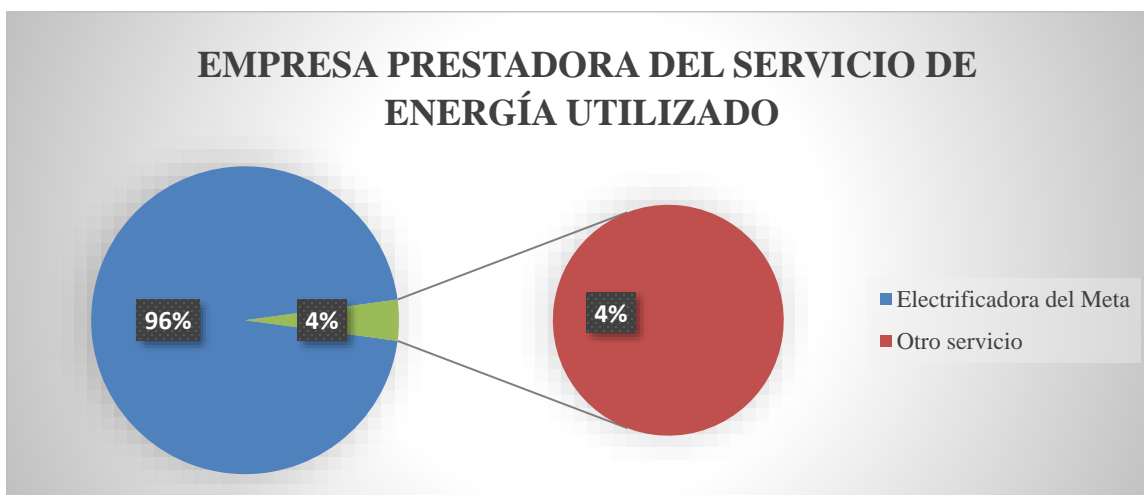


Figura No. 9. Esta gráfica, indica.: la entidad, utilizada por la población entrevistada

Se puede observar en la figura No.7, que el 96% que son en la muestra 67 usuarios de la Electrificadora del Meta y solo un 4% corresponde a 3 que utilizan otros servicios.

1-Eje de prestación del servicio con calidad acorde con la ley y el CCU.

Estas preguntas están enfocadas a conocer la calidad del servicio por parte de la Empresa según lo estipulado en la ley y el CCU.

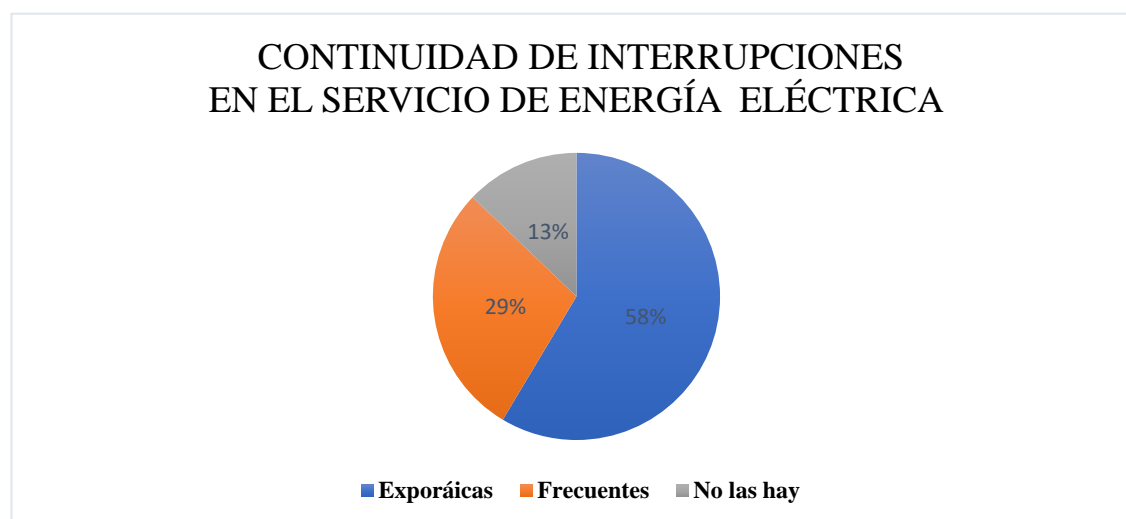


Figura No.10. Esta gráfica, representa: frecuencia de interrupciones en el servicio durante un periodo determinado.

Estas respuestas son muy importantes porque tienen relación con la información dispuesta por la Personería Municipal, y hasta algunas autoridades sobre las quejas de los usuarios que acuden a ella, por las continuas interrupciones del servicio y como consecuencia el daño de electrodomésticos. Se puede interpretar que las interrupciones que muchos llaman esporádicas se refieren a días, no semanas ni meses. Algunos dicen que no las hay y aquí tenemos a personas que no están muy pendientes de la situación, por deducción si de los 70 entrevistados 9 dicen lo contrario no deben estar pendientes, aplicando la técnica de triangulación. La gráfica está dada en porcentajes que corresponden Así:

Esporádicas 41 = 58%

Continuas 20 = 29%

No se dan 9 = 13%

En las charlas personales con los usuarios de la muestra y demás colaboradores para el punto de saturación, afirman que si se dan continuas interrupciones.

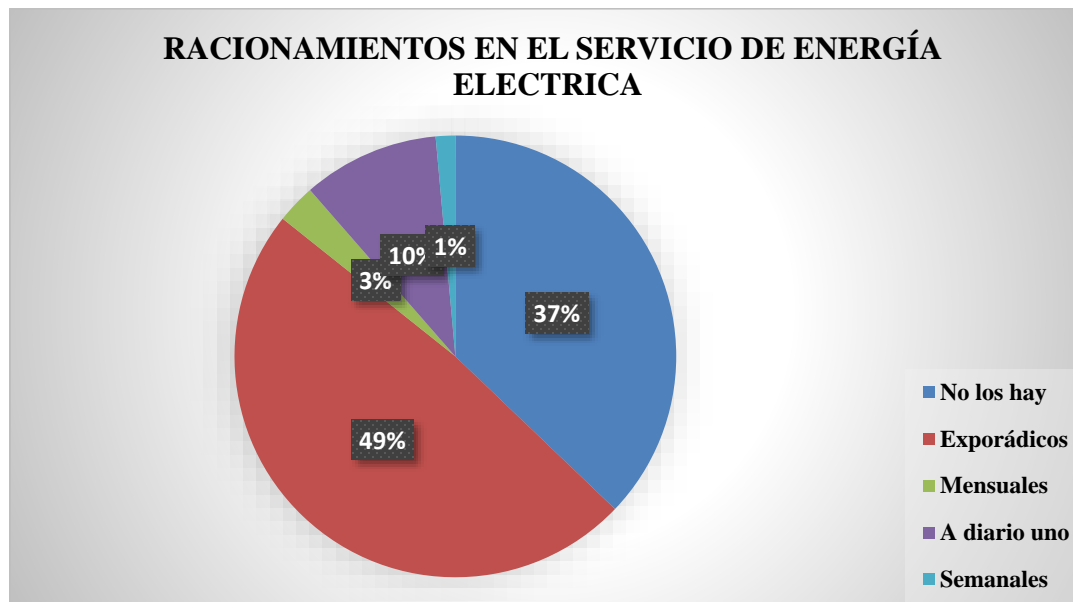


Figura No. 11. Esta gráfica, representa: frecuencia de racionamientos de energía eléctrica en la capital del Meta.

Esta respuesta también es importante para establecer los racionamientos seguidos. La gráfica presenta porcentajes así:

Semanales 1 = 1%

A diaria 7 = 10%

Mensuales 2 = 3%

No los hay 26 = 37%

Esporádicos 34 =

Asegura que no hay racionamientos 26 de los participantes, mientras que 44 dicen que, si sea de manera esporádica, semanal, a diario o mensual. Lo que se puede asegurar según las charlas informales, que son esporádicas que se dan cuando se presenta alguna eventualidad, pero no son programados, por ello algunos afirman que no los hay en referencia a que no son planificados en tiempo determinado. Sin embargo, en el CCU., Indica CLAUSULA 20, Enciso b” Dar aviso amplio y oportuno” ...Al respecto se entiende, en casos programados, y no que se presente esta situación continuamente por fallas.

Se encuentra que la empresa da aviso por la página Web, el problema es que no todos los usuarios, están pendientes del internet o no lo tienen, por otro lado, no podemos negar que en Colombia se podría asegurar que la mayoría haciendo una comparación están en el quinder, otros cursando primaria, algunos el bachillerato y muy pocos la universidad en el campo tecnológico. Por lo tanto, es necesario utilizar por un tiempo más, otros medios de comunicación, como la radio.



Figura No.12. Esta gráfica, representa: agilidad para la reconexión, una vez superado el motivo de suspensión.

Aquí se observa que la empresa cuando realiza una suspensión por daños o causas técnicas está capacitada para reconectar el servicio en un tiempo no prolongado, ya que:

20 personas aseguran que en 3 horas = 29%

22 personas dicen en más de 3 horas = 31%

17 aseguran que en un día completo = 24%

11 personas que en más de un día = 16%

Esto aun con la debida información, de todos modos, causa afectación económica sobre todo a las empresas de comercio alimentario y otras más. Sin embargo, tratándose de corriente eléctrica que fluye y que utiliza medios técnicos y tecnológicos es entendible que no puede estar óptima al 100% en funcionamiento y en el tiempo igual. La empresa muestra valiosos esfuerzos por ser cada día mejor y prestar un óptimo servicio al ciudadano. En el CCU., se regla en la CLAUSULA 20, Enciso m:

Reconectar el servicio el servicio de energía eléctrica, en el término que sea máximo de veinticuatro (24) horas, las cuales se tendrá en cuenta que sea hábiles, contadas a partir de superar la causa que originó la suspensión...

Con esta disposición, se indica que la reconexión está dada en forma óptima porque: 59 personas afirman que se reconectan en 3 horas, más de 3 horas y hasta un día, lo cual indica que la reconexión se hace en el tiempo apropiado. El problema se presenta en las interrupciones continuas debido a que la reconexión es rápida y puede dañar electrodomésticos, en los sitios donde no están en el momento sus habitantes, no tienen la precaución al salir de desconectar los enseres o carecen de transformadores internos. Situaciones a las que no están obligados. Y por ello el inconformismo.

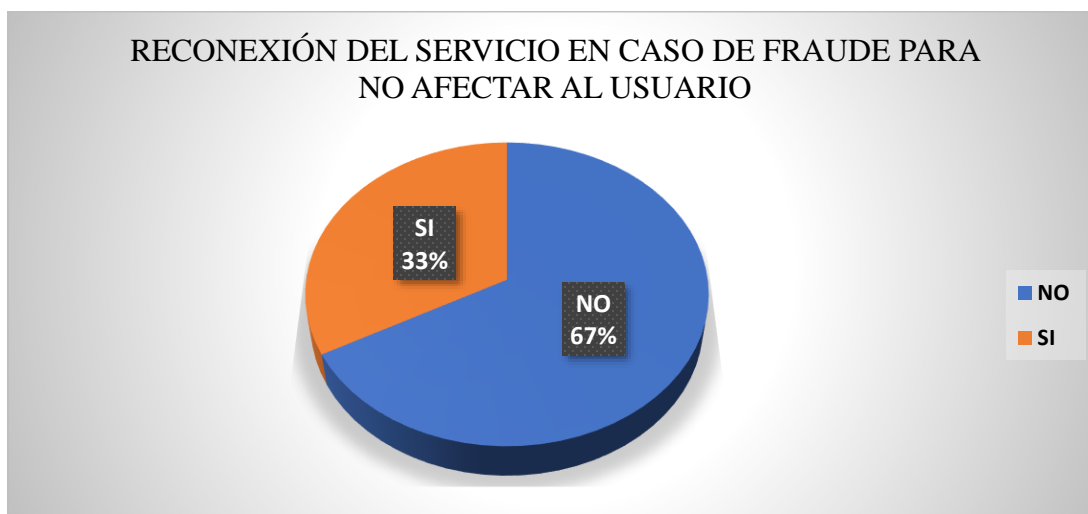


Figura No. 13. Esta gráfica, representa: reconexión en casa de presunto fraude para no afectar al usuario hasta el aporte probatorio.

De los participantes 42 = 67% respondieron que no reconectan cuando se presume fraude o que suspenden el servicio inmediatamente, quizá cuando el fraude es más visible. De los participantes 23 = 33% respondieron que sí, o más bien afirman que no suspenden el servicio, quizá pretenden primero realizar un procedimiento para probar efectivamente el fraude.

En esta respuesta se quiso conocer, el procedimiento de la empresa, cuando se presume un fraude que supuestamente puede estar enmarcado en la “defraudación de fluidos” con un aporte probatorio visible que está en los aparatos, pero no se sabe quién lo realizó, cuándo y a qué hora. Sin embargo, no se puede dar como hecho cierto si un procedimiento para ejecutarlo y desconectar el servicio apenas surja la duda, se aplica la Cláusula 50, 51 y 52 del CCU. Sin embargo, CREG-consagra: la necesidad que dentro del CCU., se establezca cuáles conductas del usuario proceden a una "sanción pecuniaria", la manera de establecer su cuantía y el procedimiento para demostrar dicha conducta. La Ley 142 de 1994. Artículo 141 consagra que: La entidad podrá proceder al corte en el caso de “acometidas fraudulentas”. [...]... la obtención de esta manera constituirá para todos los efectos,” un hurto”. También, la Ley 142 de 1994 artículo 140 modificado por Ley 689 de 2001 artículo 19, establece:, que la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el CCU., le conceden para el evento del incumplimiento. Sin embargo, al respecto La Sentencia T-262-03, consagra el debido proceso.



Figura No. 14. Esta gráfica representa: comunicación pública oportuna de suspensión del servicio, en casos necesarios.

En la figura No 14, en la comunicación oportuna de suspensión del servicio se observa que: 41 personas participantes el 59% contestaron que no hacen una comunicación pública sobre la suspensión por casos necesarios 29 personas afirmaron que sí. El 41%

Al respecto la empresa, en el CCU. dispone en la CLAUSULA 20, Enciso b “Dar aviso amplio y oportuno”. La Empresa realiza la comunicación sobre suspensión del servicio por mantenimiento programado, por Internet. Se tiene un ejemplo:

<https://www.electrificadoradelmeta.com.co/newweb/tag/cortes-programados-de-energia/>

CORTES PROGRAMADOS DE ENERGIA-Comunicación.

[MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS DURANTE EL SÁBADO 16 Y DOMINGO 17 DE JULIO EN SUBESTACIONES OCOA Y REFORMA 115kV](#)

La Electrificadora del Meta S.A. E.S.P bajo su compromiso con el servicio de energía eléctrica en el Departamento realizará trabajos de mantenimiento preventivo en las subestaciones [...]

Según los entrevistados, muchos de ellos no están pendientes y otros no manejan internet, por lo tanto, se sugiere sino se ha hecho publicar el aviso cuando sea necesario también, por la radio.

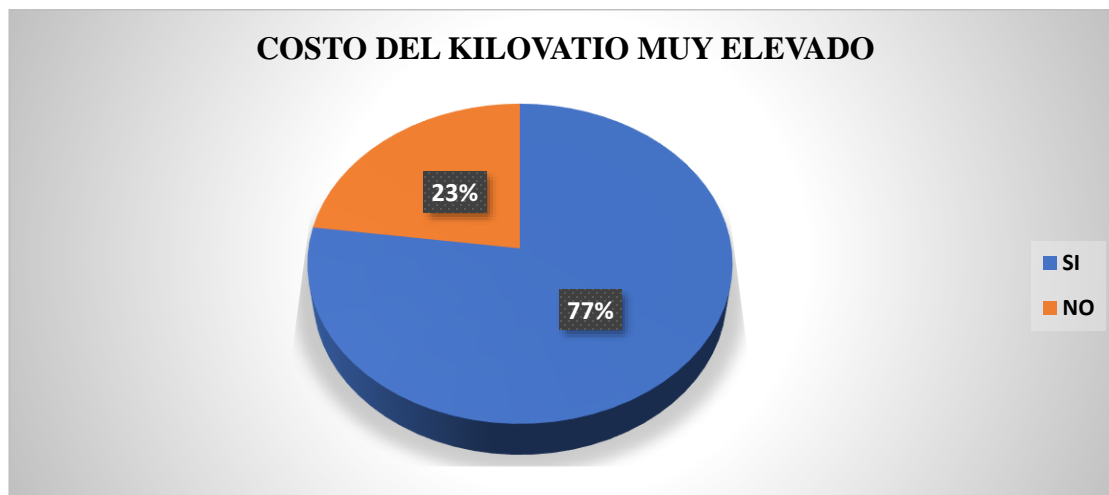


Figura No 15. Esta gráfica representa: costo justo y equitativo del kilovatio

La respuesta sobre la pregunta ‘¿Si se considera el costo del kilovatio muy elevado?’

54 participantes respondieron afirmativamente = 77%

16 participantes respondieron que no = 23%

Al respecto se puede decir que , Según José Camilo Manzur, director ejecutivo de la Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica (Asocodis), **el valor de la** tarifa de la energía que paga cada familia, se compone del costo unitario de la prestación del servicio el que se multiplica por **el consumo**; es decir, lo que le cuesta a la empresa generar la energía, más lo que consume cada hogar.” (<https://www.canalinstitucional.tv/noticias/incremento-tarifa-de-energia-colombia>) Este incremento se ha visto en varias ciudades del país. Según Manzur, el recibo incluye: generación, distribución, transmisión, comercialización, pérdidas, en la producción y el transporte de energía eléctrica. La generación y distribución representan cerca de un 35% la comercialización un 10%, las pérdidas otro 10% y la transmisión y las restricciones entre 5% -10% entre ambas. Él dice que en enero la restricción costó \$20 por kilovatio y hoy \$ 70. Se puede deducir que el aumento en el precio del kilovatio de energía eléctrica, que no solo se ha dado en Villavicencio. En otras ciudades aún más. Sin embargo, algunas personas no lo consideran tan alto, frente a lo valioso del servicio.

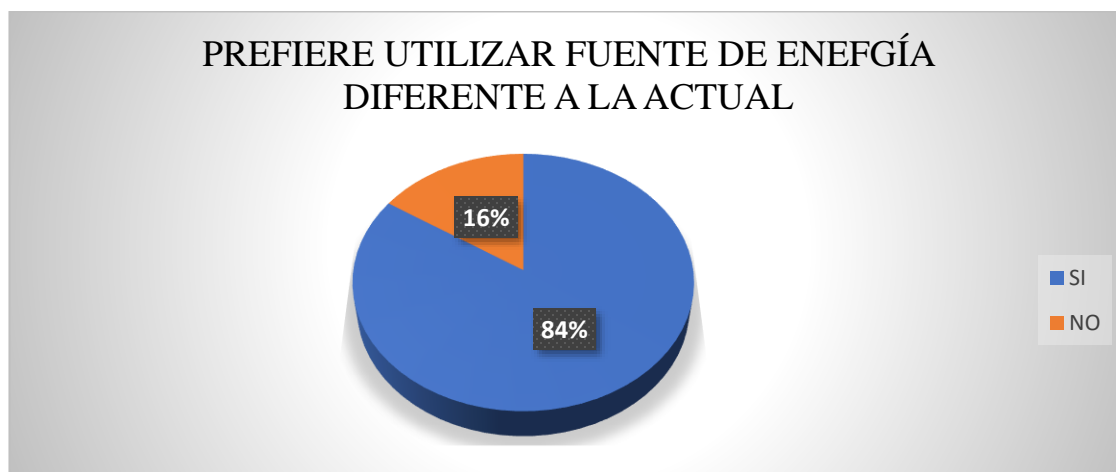


Figura No.16. Esta gráfica expresa: preferencia y libertad para la utilización de una fuente de energía diferente

59 = 84% personas prefieren utilizar una fuente de energía diferente a la EMSA
11=16% prefieren continuar utilizando la misma empresa.

Los que respondieron que si prefieren utilizar una fuente de energía- Justificación

Para que haya competencia y así poder escoger, y haya más justicia y equidad en los cobros.

Hay cortes continuos y eso daña muchos aparatos electrodomésticos.

Presenta muchos inconvenientes la actual empresa.

Les gustaría energía solar

Por costos allá son demasiado altos

Por una que garantice mejor servicio al cliente

Si, pero en Villavo no hay otra opción

Si no estoy satisfecho con el servicio prestado.

Los que marcaron no y justificaron su respuesta-

No porque no existe otra en la ciudad.

No, solo debe mejorar no cambiarla

El servicio es bueno, aunque muy costoso

No hay más es la única.

Es imprescindible para la empresa, tener en cuenta, el centro de la actividad que es el cliente, tanto interno como externo. La EMSA en el informe de Gestión 2020, muestra importantes actividades de bienestar social, entre ellas actividades recreativas, de convivencia, así como académicas de capacitación como: seminarios talleres, diplomados (p.94) con una inversión de

367.500 millones, lo cual demuestra el fortalecimiento de los grupos de interés internos. Con ello la satisfacción del cliente interno o el colaborador, que es pieza fundamental del crecimiento empresarial. Además, una infraestructura física, tecnológica y otros ambientes que dejan ver su empeño por ser la mejor. Sin embargo, debe poner atención, en el plan estratégico para mantener motivado y satisfecho al cliente externo, y promover la competitividad (Actualmente no hay otra empresa en la ciudad, pero no se puede descartar lo que pueda pasar en un futuro), además sería loable poder informar que la entidad que presta servicio en Villavicencio mantiene en alto el bienestar y la satisfacción cliente, que no podrá ser 100% pero en alto.

2- Eje de revisión y control

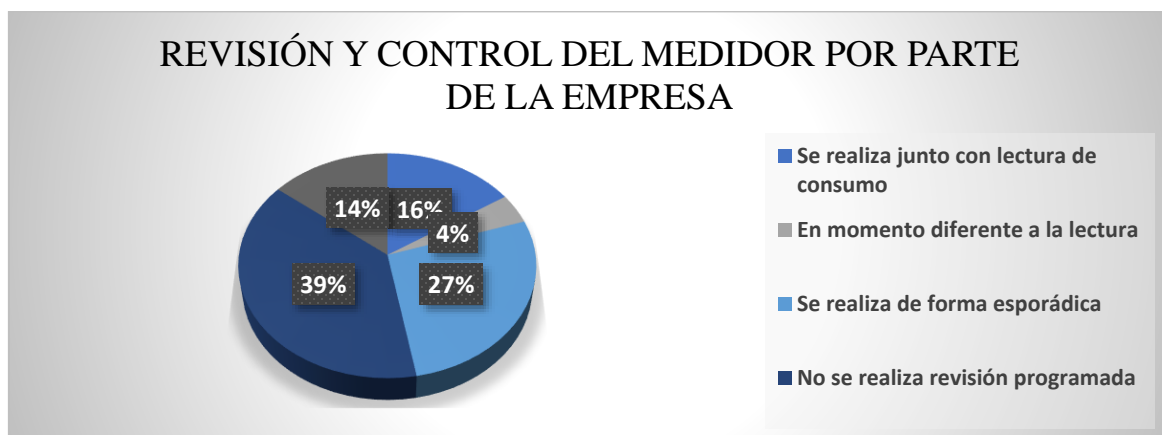


Figura No. 17. Esta gráfica representa: procedimiento de revisión y control del medidor por parte de la Empresa

Esta respuesta también reviste importancia porque es una de las estrategias para el control de medidores de energía para evitar el fraude en la manipulación de sellos, que lleva a cambio de aparatos y a cobro de energía retroactiva y por ende quejas y reclamos.

27 participantes = 39% respondieron que no se realiza revisión técnica del medidor

10 participantes = 14% dijeron como respuesta que no saben

19 = 27% dijeron que se realiza de forma esporádica

11 = 16% se realiza junto con la lectura de consumo

3 = 4% en momento diferente a la lectura

Al respecto en las charlas informales los testimonios fueron que no se realiza análisis de los sellos de seguridad, que algunas veces que estuvieron presentes el empleado de la Empresa llega, toma la lectura, en oportunidades les deja un comprobante del consumo otras no, pero ello no

testifica que analicen los sellos de seguridad, consideran que el trabajo tan dispendioso les exige agilidad. Los que aseguran de forma esporádica, explican que cuando solicitan un nuevo servicio analizan el contador, otros confirman que muchas veces como el aparato queda instalado afuera ellos no están o ni siquiera se dan cuenta cuando pasan a tomar el consumo. Se tiene que 39 afirman que no y 10 no saben son 49 ante 16 más 4 que afirman que si de alguna manera. Se aplica triangulación a los 10 de charla informal y se tiene que no toman revisión en forma programada. O bien si la revisión es visual, no hay algo para la testificación ante el usuario. Aunque está establecido en CCU., CLAUSULA No.20- PARÁGRAFO 2. **Enciso f. la empresa puede** realizar visitas de control al SUScriptor O USUARIO, para verificar el estado del medidor. Es necesario para un control más preciso de los posibles fraudes

3- Eje. Información oportuna para revisión o retiro del medidor de energía.

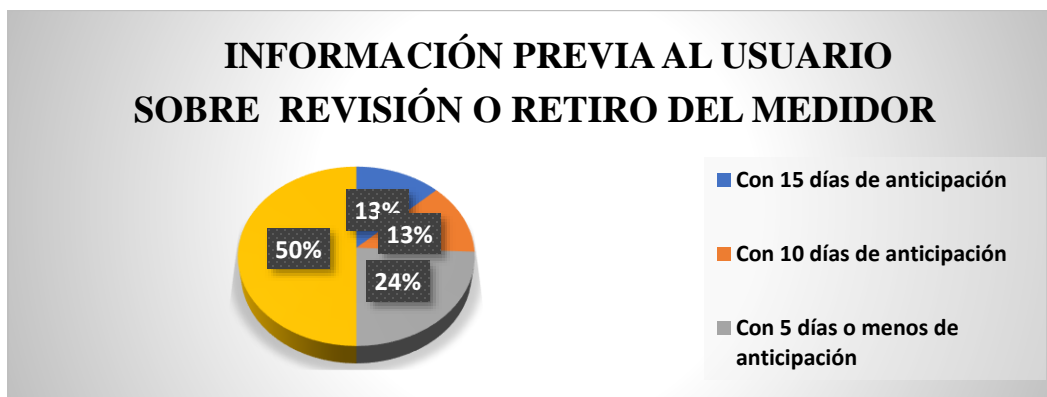


Figura No. 18. Esta gráfica expresa: información previa y oportuna al usuario sobre revisión del medidor de energía eléctrica.

En esta respuesta: sobre la información al usuario revisión y/o retiro del contador de energía

No es informado previamente	35= 50%
Con 15 días de anticipación	9=13%
Con 10 días de anticipación	9= 13%
Con 5 días o menos	17= 24%

Según CCU., hay una Etapa Preliminar, en la cual el usuario debe ser informado previamente, al menos con 5 días por razones que se expondrán más adelante. Sin embargo, un 50% de los usuarios manifiestan no ser informados.



Figura No. 19. Esta gráfica representa el derecho del usuario a la asistencia de un técnico particular para revisión y retiro del medidor de energía Eléctrica.

En esta gráfica se observa que:

33= 47% Responden no haber sido informados sobre el tiempo

8= 12% Afirman desconocer ese derecho.

17=24% No recuerdan cuanto tiempo

10=14% Creen que 15 días

2= No se me presentó la situación

En estas respuestas los usuarios consideran que no les informaron sobre conseguir un técnico de su confianza, aunque luego se analizará que no es la Empresa la que da 15 minutos para conseguir el técnico ya que es autorizada legalmente y por ello tiene esa disposición en el CCU., en la Etapa Preliminar Numeral 2

4-Eje. Procedimiento adecuado para la defensa del usuario.

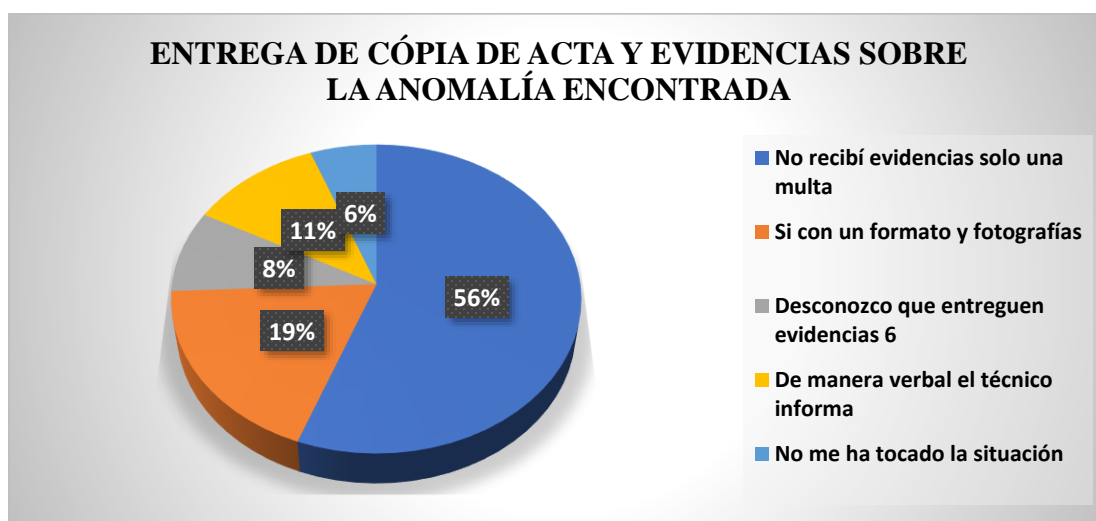


Figura No. 20. Esta gráfica representa: entrega de evidencias técnicas al usuario sobre anomalía encontrada.

En estas respuestas se observa que:

- 39 = 56% Afirman no haber recibido evidencias del trámite
- 13= 19% Dicen que las recibieron con un formato y con fotografía
- 6= 8% Desconocen que entregan evidencias en esas actuaciones
- 8= 11% Afirman haberlas recibido de manera verbal
- 4= 6% Dice no haber tenido la situación

El CCU., en la Clausula 73, A- La etapa preliminar Numeral.4. Consigna: que El representante de la entidad, el que atendió la visita y los testigos o técnicos si los hay, firmarán el acta de verificación. Una copia del acta se entregará al que atendió la diligencia.

Es muy importante entregar la copia del acta.



Figura No. 21. Esta gráfica representa cómo es a notificación sobre el cobro coactivo

Respecto a la notificación se observa:

- 30 = 43% La recibieron en el domicilio
- 13= 19% En el correo electrónico
- 27= 38% Dicen no haber sido notificados

Al respecto pudo haber llegado la notificación al correo electrónico, pero se puede presentar la dificultad de manejo, no óptimo de la tecnología. Al respecto es necesario tener en cuenta lo dispuesto legalmente, y la cultura de nuestra población por un tiempo más prolongado.

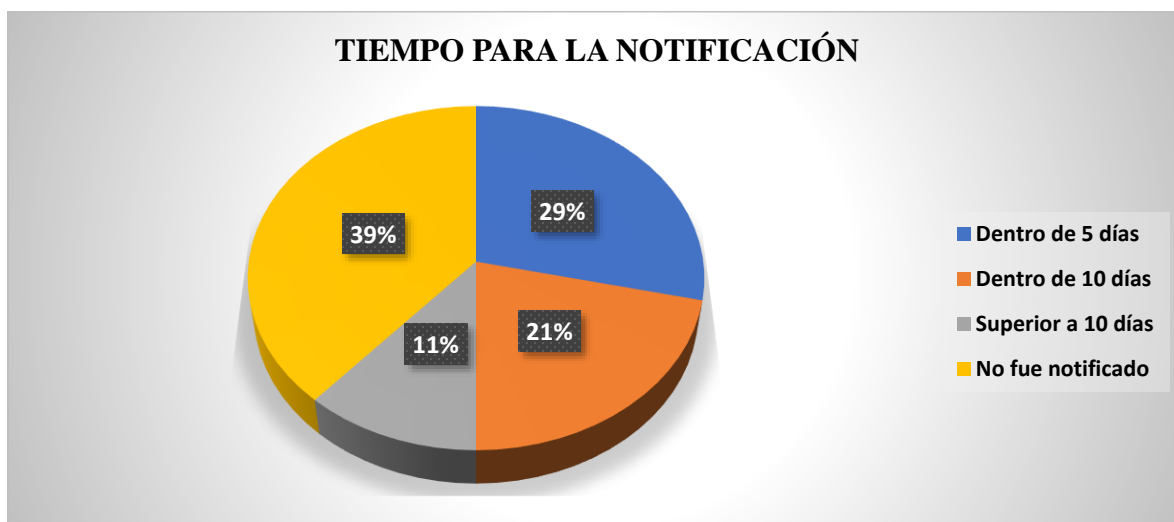


Figura No.22. Esta gráfica representa el tiempo suficiente dado para la notificación.
En cuanto al tiempo de recibir la notificación:

27= 39% dice no haber sido notificado

15=29% Dentro de los 15 días

8= 11% superior a 10 días

10= 21% dentro de 10 días

La Ley 1437 del 2011 artículo 68-69 establece la notificación personal, o por aviso, ninguno tomó esa opción que se considera que la desconoce o no recuerda con claridad. Porque en las charlas informales si dijeron que la notificación fue recibida a los 5 días de la expedición de la Resolución Administrativa.



Figura No.23. Esta gráfica expresa: información pertinente dada al usuario sobre la vía de recursos.

A esta pregunta tan importante para la aplicación del debido proceso contestaron:

49 = 70% Eligieron la opción NO

21= 30% Eligieron la opción SI

El CCU., reglamenta en la CLAUSULA 73, sobre la etapa de investigación Numeral 3. La empresa debe comunicar por escrito al suscriptor o usuario si hay causa de cobro de la energía retroactiva **Enciso d:** sobre derecho que le asiste al suscriptor. **Enciso e** indicarle el término u oportunidad de defensa con el que cuenta, el derecho que tiene de allegar las pruebas él considere pertinentes para su defensa y controvertir las pruebas practicadas.

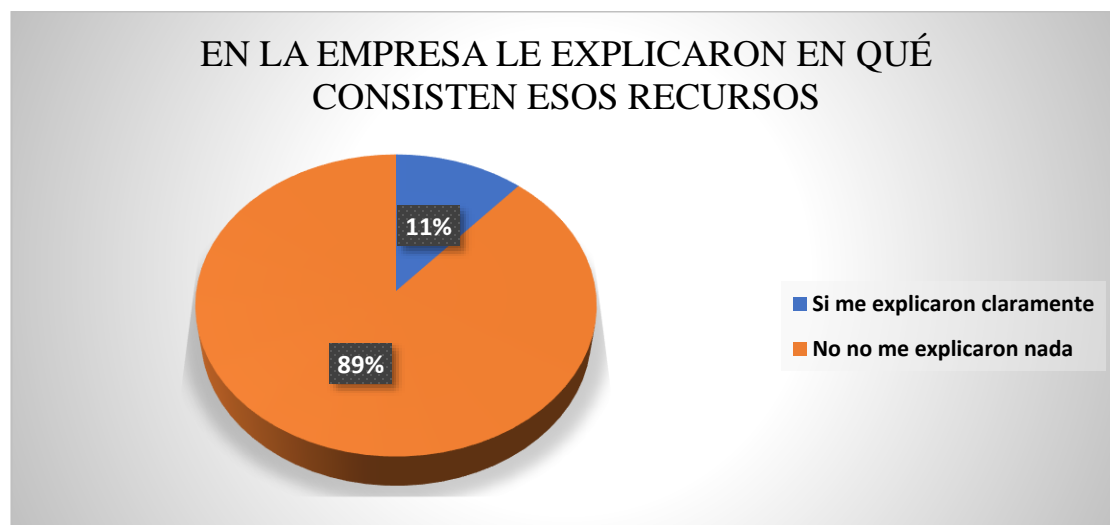


Figura No.24. Esta gráfica, expresa la Explicación clara a los usuarios sobre la vía de recursos a su favor.

Respecto a esta pregunta las respuestas fueron:

62= 89% No recibieron ninguna explicación en qué consisten los recursos

8= 11% Afirma que, si recibieron una explicación, aunque no muy clara sobre el tema

El CCU. En la CLAUSULA 20, **enciso i.** la entidad debe informar sobre las condiciones uniformes previstas en el CCU. y disponer de una copia gratuita del mismo para el SUSCRIPTOR O USUARIO, pero agrega que el interesado la debe solicita “que la solicite”. Con esta el usuario puede identificar sus responsabilidades y posibles errores que es necesario evitar.

5- Eje. Laboratorio diferente al de la empresa para la evaluación del medidor.



Figura No. 25. Esta gráfica representa: la facilidad de Contacto del usuario con el laboratorio

Respuesta a esta pregunta:

64 = 91% Respondieron que no tienen contacto

6=9% Su respuesta fue que sí

Quienes respondieron que sí, tienen el nombre del laboratorio otros trabajaron en la empresa y conocen del problema que pasaron familiares y allegados. Mas no contacto directo. La Empresa da la opción de elegir uno particular con gastos del suscriptor. Sin embargo, los participantes de la charla informal afirman que no les comentaron sobre ese aspecto.

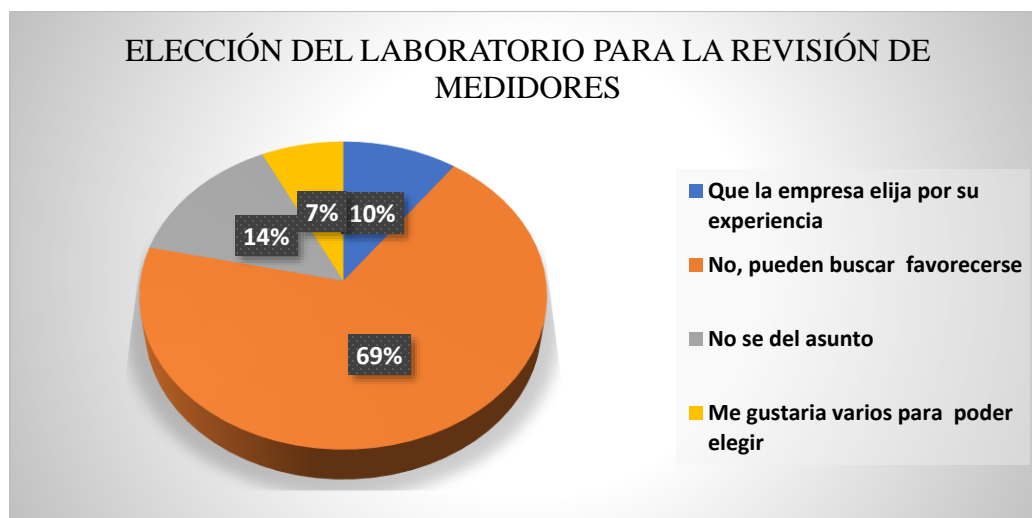


Figura No. 26. Esta gráfica expresa la posibilidad de elección libre del laboratorio para revisión del contador por parte del usuario.

Aquí se les preguntó a los participantes si estaban de acuerdo con el único laboratorio que revise su medidor retirado por posibles anomalías sea el elegido por la empresa. Sus respuestas fueron:

48= 69% no están de acuerdo

10=14% no saben del asunto

7= 10% dicen que la empresa elija

5= 7% Les gustaría que haya más laboratorios o uno para todos, pero con procedimiento claro

Se encuentra que 53 participantes o el 75% no están de acuerdo con que sea el laboratorio de la empresa el único que evalúe el contador con presuntas fallas. A respecto el CCU., CLAUSULA 47 dispone que la entidad verificara cuando lo estime conveniente el estado de los equipos y también Consigna que los podrá retirar temporalmente para revisarlos en un laboratorio acreditado llamado (ONAC); y que, si el SUSCRIPTOR O USUARIO solicita escoger el laboratorio, que debe ser reconocido y autorizado por la SIC, la EMPRESA accederá a su solicitud. Pero en este caso el SUSCRIPTOR O USUARIO asumirá todos los costos.

Los participantes de charla informal aseguran que no les han manifestado esa opción de buscar ellos un laboratorio por cuenta propia y asumir el costo, y la pregunta oral a los participantes una gran mayoría respondieron que no les habían planteado esa opción.

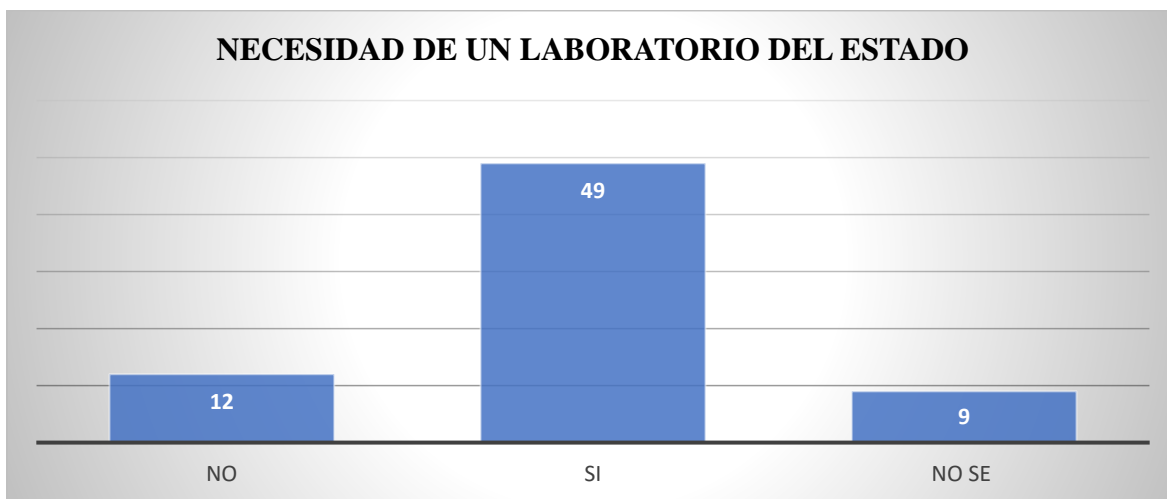


Figura No. 27. Esta gráfica representa: preferencia de un laboratorio del Estado para garantizar la imparcialidad

A esta pregunta la respuesta fue

49 contestaron que, si es necesario, para que haya más confiabilidad

12 dijeron que no porque la empresa sabe elegir mejor

9 no opinan habría que analizar más detenidamente, ya que todos son iguales

En las charlas informales la respuesta fue que sí, para más seguridad. Y así no habría dudas de la Empresa. Se puede apreciar que un 70% si deseara que haya un laboratorio público para todos, y así habría imparcialidad.

6 eje. Atención al cliente y ayuda oportuna para la solución de sus peticiones

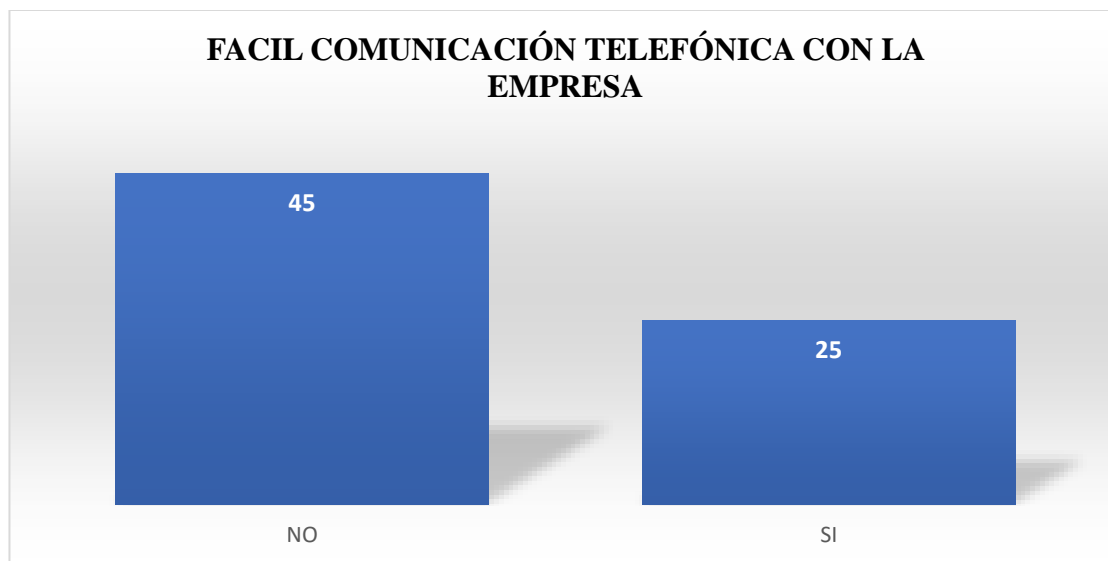


Figura No.28. Esta gráfica expresa, la facilidad de comunicación telefónica con la empresa prestadora del servicio.

En las respuestas se aprecia que:
45 de los participantes aseguran que no es fácil
25 de los participantes afirman que si es fácil

Esta información puede deberse a momentos de congestión, teniendo en cuenta que la empresa atiende a muchos suscriptores de la ciudad y en la información recolectada afirma que presta un servicio lo mejor posible en la atención al cliente.



Figura No.29. Esta gráfica, representa atención al cliente por parte de la entidad prestadora del servicio

Las respuestas a esta pregunta son:

36 =51% afirma que si

34= 49% optan por el no

Las apreciaciones están divididas un 51% afirman que la atención es buena, casi un 49%, el porcentaje restante explica algunas circunstancias, esporádicas que no son de consideración. Aquí cabe interpretar que el estrés que se afronta en Colombia es alto, y hace perder la tolerancia de quienes buscan una solución rápida a sus problemas. En general, en otro tipo de investigaciones de problemáticas sociales realizadas, la mayoría de las clientes desea ser atendidos de primero, no hacer fila. Al respecto Castellero (2018) afirma que se entiende como baja tolerancia a la frustración o intolerancia a la frustración a la ausencia o el bajo nivel de capacidad para soportar aquel conjunto de eventos o circunstancias que puedan frustrarnos, cuando no podemos conseguir todo lo que queremos. Podría ser posible esa situación por el porcentaje que afirma una buena atención.

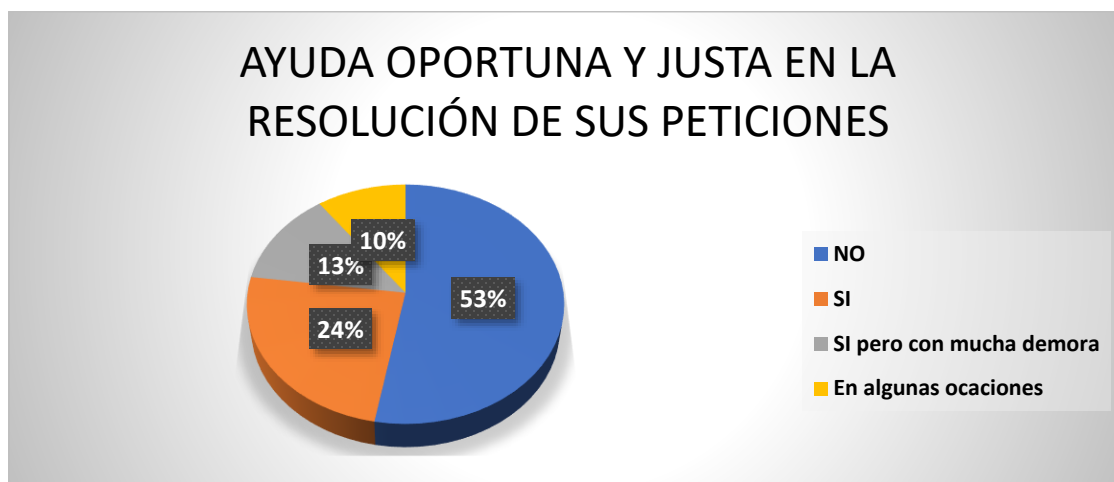


Figura No. 30. Esta gráfica, representa la resolución oportuna y justa de la entidad a las peticiones de los suscriptores

A esta pregunta en lo referente a justa les explicamos que si se aplica el debido proceso

37 = 53% contestaron que no

17 = 24% confirmaron que si

9= 13% dijeron que si, aunque con demora

7= 10% afirmaron que en algunas ocasiones

Esta respuesta es importante, porque se ve la solución ajustada a lo legal según la afirmación de 33 participantes que es un 47% aunque en la charla informal las apreciaciones están divididas. Sin embargo, lo que muestran las respuestas es que hay que mejorar. Al respecto se considera que tratándose de Esta Empresa que muestra mucho interés por un servicio de calidad y atención al usuario en muchos aspectos como se observa en el Informe de gestión 2020, es posible de conseguir superar estos inconvenientes.

8.3.3 Síntesis de agrupación por ejes y/ o categorías

En los aspectos generales, se tuvo en cuenta a las personas responsables del pago de energía en sus propiedades o empresas. De allí la edad y la profesión u oficio.

Eje 1 prestación óptima del servicio de energía.

Estas respuestas tienen relación con la información dispuesta por la Personería Municipal, y hasta algunas autoridades sobre las quejas de los usuarios que acuden a ella, por las continuas interrupciones del servicio y como consecuencia el daño de electrodomésticos, varios no se enteran de la información de suspensiones, la empresa las realiza vía internet y muchos no lo manejan.

También en los racionamientos aseguran la mayoría que son esporádicos, la reconexión no tarda en el tiempo, sin embargo, no dejan de afectar la economía de comerciantes, empresarios y otros suscriptores. Cuando se presume defraudación de fluidos aun sin aporte probatorio no realizan reconexión afectando al usuario, el precio del kilovatio les parece muy alto y prefiere la mayoría si hubiera la posibilidad utilizar otra empresa.

Eje 2- Revisión y control.

Al respecto en la entrevista un alto porcentaje en las charlas informales los testimonios fueron que no se realiza análisis de los sellos de seguridad, que algunas veces que estuvieron presentes el empleado de la Empresa llega, toma la lectura, en oportunidades les deja un comprobante del consumo otras no, pero ello no testifica que analicen los sellos de seguridad, consideran que el trabajo tan dispendioso quizá les exige agilidad.

Eje 3- Información oportuna para revisión o retiro del medidor de energía.

Un alto porcentaje asegura no haber sido informado, otros mencionan días imprecisos, En cuanto a la asistencia de un técnico los usuarios consideran que no les informaron sobre conseguir un técnico de su confianza, y el tiempo les parece totalmente inadecuado.

Eje 4- Procedimiento adecuado para la defensa del usuario.

Un alto porcentaje afirma no haber recibido evidencia del trámite o de las anomalías encontradas alguno dice haberlas recibido en forma oral.

Eje 5- Laboratorio diferente al de la empresa para la evaluación del medidor.

Quienes respondieron que sí, tienen contacto con el laboratorio que evalúa el medidor, tienen el nombre del laboratorio otros trabajaron en la empresa y conocen del problema que pasaron familiares y allegados. Mas no contacto directo. La Empresa da la opción de elegir uno particular con gastos del suscriptor. Sin embargo, un alto porcentaje de participantes de la entrevista y la charla informal afirman que no les comentaron sobre ese aspecto. Respecto a que exista un laboratorio público un alto porcentaje dijeron que si para que haya mayor confiabilidad. Ya que en la mayoría

de los casos el laborarlo de la empresa dictamina cambio de medidor. Otros respondieron que la empresa sabe mucho más del tema.

Eje 6 Atención al cliente y ayuda oportuna para la solución de sus peticiones.

En cuanto a la facilidad de comunicación la respuesta fue no. Sin embargo, esta información puede deberse a momentos de congestión, teniendo en cuenta que la empresa atiende a muchos suscriptores de la ciudad y en la información recolectada afirma que presta un servicio lo mejor posible en la atención al cliente. En la ayuda oportuna para atender sus peticiones. Esta respuesta es importante, porque se ve la solución ajustada a lo legal según la afirmación de 33 participantes que es un 47% aunque en la charla informal las apreciaciones están divididas, también concuerda con los informes de la Personería que se encarga de revisar las respuestas de la empresa y buscar solución a los cobros por energía retroactiva o no facturada.

Los usuarios de energía retroactiva o no facturada de la capital del Meta manifiestan su inconformidad con el retiro de sus equipos de medición y el cambio y cobro de los nuevos “sin los respectivos elementos de prueba que den veracidad de daño en los mismos”. Como en el caso de la empresa prestadora del servicio, cuando encuentra un sello deteriorado por el tiempo o un sello de seguridad (stickers) adhesivos en el medidor, se cataloga como fraude cierto. Se interpreta una vulneración a la presunción de inocencia y buena fe, y se aduce la mala fe de quien es usuario, y debe evidenciarla quien la manifiesta. En este caso no se cuenta con el aporte probatorio ostensible. Por otro lado, se ve afectado el principio de la imparcialidad del debido proceso, que para el caso estaría en cabeza de la entidad pública que inicia un proceso administrativo para el cobro de la energía derivada de anomalías, ya que la misma entidad tiene la carga de la prueba a través de laboratorios técnicos privados, contratados por ella, para la revisión y expedición de dictámenes; actividad que no le es permitido realizar al usuario indiciado. Se aprecia que la entidad se vuelve juez para determinar el cobro y parte para comprobar la existencia de la anomalía. En la información recolectada, los usuarios manifiestan que casi siempre el aparato medidor tiene fallas y es necesario cambiar. Esto se podría mejorar con una revisión visual, que podría ser aunada a la toma del consumo lo cual permitiría detectar, el deterioro en el tiempo y las circunstancias generadoras pertinentes y mediante el proceso de comunicación interna informar a los técnicos, para una evaluación pertinente. Ya que al respecto los usuarios manifiestan, que desconocen deterioro del equipo para pedir cambio.

9. Capítulo. VIX. El Debido Proceso en el Cobro de Energía Retroactiva o no Facturada a los Usuarios de la Capital del Departamento del Meta.

9.1. Fundamentos constitucionales, legales y doctrinarios del debido proceso.

Según enunciados precedentes, los servicios domiciliarios, tienen categoría particular, porque son bienes indispensables para garantizar el bienestar de los ciudadanos, sin embargo, al ser esenciales para la vida y conexos a ella, aun no son catalogados como Derechos fundamentales, porque no están incluidos explícitamente en esa clasificación en la Constitución Política del 91, debido a su carácter de medios para satisfacer fines del Estado. Por ser necesidades e inherentes a la dignidad humana, podrían catalogarse Derechos Humanos. No es su prestación obligación directa del Estado, pueden ser distribuidos por particulares, pero la regulación, control y vigilancia en su prestación le corresponde al Estado, quien la ejerce por medio de la SSPD conforme a lo dispuesto en la Constitución. Su régimen, se establece en la Ley 142 de 1994, y Ley 143 de 1994 de energía eléctrica.

Según Araque (2018) el servicio público domiciliario, no se utilizó anteriormente. Sino que la constitución del 91 dio un cambio al escenario, donde actúa el Estado. La proyección de una articulación, social, política y económica, que se dio a finales de la década de los 80, a nivel nacional y mundial, a causa de la crisis del Estado de Bienestar, que hace surgir la necesidad de pasar de un Estado benefactor a un Estado regulador. Desde otro ángulo en la Constitución Colombiana no se encuentra una definición precisa, de servicios domiciliarios, pero, da algunas bases para el concepto de estos, y consagra, en el artículo 365 que es el Estado el responsable de ellos. Cabe resaltar que estos servicios no se pueden someter a oferta y demanda dentro del mercado, porque son servicios públicos denominados esenciales, se deben prestar con calidad, en su precio cuentan legalmente con subsidios para sectores con bajos recursos, y “con mínimos vitales gratuitos” (Matías, 2011, p.319. Aunque el Estado no los presta directamente, es responsable de su regulación, vigilancia y control. (Nación y entidades territoriales) Los conflictos que se presenten en su prestación, por su naturaleza, deben resolverse por intermedio de Régimen Especial,

Su Régimen, lo establece la Ley 142 de 1994, Artículo 11, Numeral 11.1 norma: “Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros” Como es de anotar, cuando se presenten situaciones que requieran adelantar procedimientos administrativos por anomalías presuntamente causadas por el usuario, que dan lugar a eventuales cobros por energía retroactiva, aplicar el debido proceso. Por ello en este trabajo se consideró necesario analizar el procedimiento que se sigue a los usuarios de energía retroactiva o no facturada en la capital del Departamento del Meta, compuesta por 8 comunas, para identificar si se cumple este derecho fundamental constitucional o en cuál o cuáles de sus principios tiene mayor desacato. Con el ánimo de contribuir especialmente a la empresa con la sugerencia de mecanismos que permitan aplicar un debido proceso y evitar grandes pérdidas económicas, y a la vez credibilidad y confianza, entre los suscriptores. Y con los usuarios para que tengan la oportunidad de conocer cuál es el procedimiento que deben seguir para no afectar sus derechos, basados en recursos que deben presentar a tiempo, y no inculpan con la empresa por todas las fallas dadas en estas situaciones.

Partiendo del fin del Estado Social de derecho, con el término “social” que incorpora unas implicaciones excepcionales en beneficio de la sociedad, el Estado debe garantizar a sus ciudadanos servicios prestacionales eficientes en su gestión, entre los cuales están los servicios domiciliarios que son parte de los servicios públicos, los cuales deben darse con calidad, que incluye el principio de legalidad. en cualquiera de las situaciones que se presenten en su prestación.

En relación al servicio domiciliario de energía eléctrica, teniendo en cuenta que es un servicio prestado a una gran cantidad de población que se podría decir que es global, como Araque (2018) afirma, por ello al causar gran impacto surge la necesidad de: analizar su marco normativo, jurisprudencial, así como la doctrina y otras disposiciones, frente a la actuación administrativa adelantada cuando surgen situaciones que constituyen fraude, realizado por los suscriptores o usuarios en los aparatos de medición, acometidas entre otros. Esta situación que no es nueva ha generado polémica entre de los suscriptores o usuarios, quienes manifiestan inconformismo, porque afirman que son vulnerados sus derechos pecuniarios por el pago de “sanciones” o compra de un contador nuevo, cuando no lo consideran necesario.

Al respecto Lozano, D.R. Martínez, O, E. Y C, G. (s.f.) afirman: que en la prestación de energía las empresas pierden altas sumas de dinero por los fraudes en las acometidas o en los equipos de medición, situación que hace que las empresas inicien procesos administrativos, para realizar cobros a los usuarios propietarios del inmueble donde se detectó el fraude, la liquidación del cobro de la energía perdida se realiza según los cálculos de la empresa. La pregunta de los investigadores es. ¿Si las empresas tienen facultades sancionatorias para realizar este tipo de cobros?. Manifiestan:

Las electricificadoras desde hace varios años han venido adelantando actuaciones administrativas para imponer sanciones a los usuarios, esto ha dado malestar a los usuarios porque para ellos existe falta de seguridad jurídica por las facultades de las empresas para imponer sanciones multas y procedimientos para tal fin...

9.2. Ámbitos de aplicación y principios del procedimiento administrativo. Artículo 3 del CPACA

En el Departamento del Meta conformado por 29 municipios y su capital Villavicencio, opera una empresa de carácter mixto, distribuidora y comercializadora de energía eléctrica, que tiene la mayor cobertura. La empresa Inicia un proceso administrativo en contra de los usuarios, a quienes se les detecta anomalías en los equipos de medición y/o acometidas con el ánimo de proteger su patrimonio. Al respecto las empresas señalan que su único objetivo es recuperar las pérdidas ocasionadas por fraude. Y tienen la facultad para hacerlo. No es posible controlar las pérdidas no técnicas de energía, ya que lo que causa el fraude es la manipulación por conducta dolosa del usuario; por ello, se han implementado procedimientos administrativos de carácter sancionatorio, basados en la responsabilidad y el compromiso del suscriptor consignadas en el CCU., para poder recuperar la energía dejada de facturar por anomalías detectadas, en conexiones y medidores, al momento de la revisión adelantada por la empresa, “amparadas por la facultad sancionatoria otorgada legalmente”.

Al respecto, la SSDP, en concepto unificado No.34 de 2016, Actualizado 25 de junio de 2019, la base legal de las empresas de servicios públicos para adelantar las actuaciones encaminadas a cobrar los consumos dejados de facturar, encuentra bases en la “onerosidad que le es propia a este negocio jurídico” (p.2) “ en materia de recuperación de consumos dejados de facturar, no existe una metodología regulatoria que permita facturar el consumo no facturado”.(p.3), a) Servicios que no fueron facturados. “la medición obtenida a través del medidor no es confiable debido a su adulteración” (p.6). d) Hechos indicadores “Los medidores, una vez instalados, deben ser aceptados

por el prestador cuando reúnan las características técnicas de acuerdo con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.” (p.8). Numeral 6. Del Unificado indica que “La recuperación y cobro de consumos dejados de facturar no constituyen sanción.” La Corte en Sentencia SU-1010 de 2008 determina que: Las entidades autorizadas para prestar servicios públicos están facultadas para pretender el cobro de consumos dejados de facturar por causas no imputable a ellas, eso sí empleando para ello los mecanismos legales disponibles. También ha indicado ese tribunal supremo que tal prerrogativa no incluye la facultad para integrar valores por concepto de sanciones pecuniarias.

El análisis de la actuación que maneja la empresa para ejercer la competencia de iniciar procesos administrativos permitió identificar elementos indispensables para la aplicación del debido proceso. La empresa es prestadora de un servicio público, del cual el Estado es garante, por ello debe someterse a su regulación, vigilancia y control, ejercido por medio de la SSPD. Y debe cumplir con el debido proceso en sus procedimientos administrativos adelantados. Según el CPACA, Ley 1437 del 2011 Título 1 Disposiciones Generales, Capítulo 1 sobre la finalidad, ámbitos de aplicación y principios del procedimiento administrativo Artículo 3. para aplicarlos con rectitud en las actuaciones administrativas,. En cada uno de los principios se actuará de manera específica.

Para determinar la rectitud de las actuaciones y procedimientos en los trámites administrativos, que adelanta la entidad prestadora de energía, en este estudio orientado al contexto de la capital del Departamento del Meta, Se tiene en cuenta los principios reglamentados en la Ley 1437 de 2011 Artículo 3 inciso 2. Que consagra que las actuaciones administrativas se desarrollaran con arreglo a estos principios. En la misma Ley Artículo 3, Numeral 1, Consagra como se adelantaran las actuaciones administrativas que :de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, y defensa

Y en el Artículo 3, Numeral 1, Enciso 2 de la misma Ley, norma: “En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no *reformatio in pejus* y *non bis in idem*”. **Cuando una persona interpone un recurso de la decisión que se tome**, no se puede colocar en una posición más desfavorable al recurrente, que la que tendría en caso de no haber interpuesto recurso o empeorar su situación jurídica. En cuanto a la *non bis in idem* o del cual se interpreta como una

prohibición de perseguir o sancionar dos veces por los mismos hechos a un ciudadano, la empresa explica en su CCU., que el proceso de cobro por energía no facturada o retroactiva es un procedimiento que nace posterior a la revisión técnica, que determina las anomalías en el equipo de medición, o acometidas, analizando que la empresa meses atrás, en ocasiones no pudo percibir técnicamente el consumo cierto en el equipo de un usuario. De la información recolectada para determinar la facturación correspondiente al mes en curso, se tiene en cuenta el lector de la empresa, pero, de todas maneras, se le cobra el uso del servicio teniendo en cuenta el promedio de los kilovatios utilizados en meses anteriores. Situación de la cual se puede interpretar a razón del non *bis in idem*, y en relación con la potestad legal que se otorga a las empresas de cobrar 5 meses anteriores a la revisión técnica y los hallazgos de las anomalías, se puede deducir objetivamente que al usuario, quizá no en forma de sanción, pero se le está cobrando dos veces un consumo determinado por la empresa y pagado por el usuario en las facturas de los respectivos meses. En la información de los entrevistados, Información Alfonso (noviembre 2021). Cobro que se podría aplicar en el caso de que el usuario no hubiera pagado el servicio. Legalmente, según la empresa cobra servicios dejados de percibir, y esto no es una sanción, más aún el servicio se cobra dos veces. Al respecto la entidad se ampara legalmente, como vimos en párrafos precedentes. Es de anotar, que si el usuario presenta recursos administrativos en especial la apelación ante la SSPD esta puede validar los argumentos fácticos del usuario y revocar la resolución de cobro coactivo. Mas si el usuario no acude a agotar la vía de recursos en este sentido quedaría en firme la resolución del cobro.

En la práctica, la prestadora del servicio envía el medidor retirado presuntamente anómalo a los laboratorios particulares, a los cuales se les paga por el certificado de inspección y calibración del equipo. Situación que genera desconfianza por parte del usuario, al percibir a la empresa en dos roles como juez y parte, situación que no se observa en la administración de justicia, es decir el juez no se ata de manera subjetiva ni a las pretensiones ni a las excepciones de las partes en el proceso. En el caso la actuación administrativa de servicio de energía, con el presunto infractor, ella cobra y ella evidencia o soporta la determinación del cobro con los dictámenes, revisión técnica, fotografías de la anomalía y demás pruebas. La empresa en el CCU., especifica que el usuario tiene la libertad de elegir el laboratorio para la expedición de los dictámenes, pero en la información recolectada en charla informal y aun con los entrevistados en el estudio un alto porcentaje de usuarios manifiestan

no haber recibido estas indicaciones. Análisis de la Información figura No. 26. la Ley 1437 de 2011, Artículo 3, Numeral 3 respecto al principio de imparcialidad que norma:

En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

Al respecto: la carga probatoria desde el contexto técnico está en mayor proporción en la entidad, se analiza que esta como operador jurídico, determina el cobro de la energía no facturada o retroactiva, y a la vez dentro del acervo probatorio, en el CCU., CLAUSULA 47. - CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDID. Determina: “La EMPRESA, verificará cuando lo crea necesario y conveniente el estado de los equipos de media”. **Agrega:**

... que podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio acreditado llamado (ONAC), para su revisión; si el SUScriptor O USUARIO solicita escoger el laboratorio, igualmente reconocido y autorizado por la SIC, la EMPRESA accederá a esta petición, en ese caso el SUScriptor O USUARIO asumirá todos los costos

Por otra parte, más allá de la responsabilidad de la entidad frente al incumplimiento del principio de la imparcialidad en los dictámenes, el Estado no ha proporcionado los medios necesarios para garantizar la imparcialidad en estos procedimientos, al no existir un laboratorio técnico de carácter público que emita un juicio de valor por las anomalías presentadas en el Medidor. Que no de señal o permita suposiciones de presuntos favorecimientos a ninguna de las partes. El procedimiento actual en este sentido permite que la empresa sea vista como artífice de una posición privilegiada para favorecimiento propio, en contra del usuario, situación que genera críticas destructivas e inconformidad de los usuarios. Es necesario regirse por lo reglamentado en la Ley 1437 de 2011, Artículo 3, Numeral 3. sobre lo que implica la imparcialidad en los procedimientos administrativos.

La no disposición de herramientas necesarias que debe proporcionar el Estado, para revisar los equipos de medición y llevar a cabo un proceso ecuánime que garantice la imparcialidad, como se mencionó en el párrafo precedente, entorpece la correcta ejecución del proceso de cobro de energía por anomalías en los equipos de medición de algunos usuarios, que son acusados de presunta

manipulación, porque el tecnicismo es una dificultad frente a determinar por qué un aparato medidor de consumo está fallando, ya que exige el conocimiento de laboratorios especializados. y al observar que es únicamente a la prestadora del servicio a quien le corresponde probar el fraude, sin intervención del Estado en cuanto a un laboratorio de propiedad de este, o vedaría imparcial o bien vigilancia especializada e imparcial del que presta el servicio; además de romper el principio de imparcialidad frente a la toma de decisiones administrativas, donde la empresa sanciona y a la vez aporta los respectivos dictámenes de calibración e inspección de los aparatos medidores, realizando pago a laboratorios particulares, (como ejemplo la EMSA E.S.P. lleva los equipos a laboratorios ubicados en la Capital, para la emisión de estos dictámenes). El procedimiento genera desconfianza en los usuarios que suponen falta a la presunción del principio de la buena fe, y por otro lado de legalidad en las actuaciones administrativas de la entidad. Debido, a que solo se cuenta con la opción de aceptar lo manifestado por el laboratorio privado, situación que es igual para los usuarios como para la empresa prestadora de servicios. La Superintendencia reconoce estos dictámenes como aporte determinante para justificar la existencia de una anomalía, sin tener en cuenta que para este dictamen debe haber intervención del Estado que garantice la seguridad jurídica del procedimiento y el principio de imparcialidad, para los contratantes del servicio.

Para instalarlo, deben primero entrar en acuerdo la empresa y el Estado, ya que la empresa es de economía mixta. Y así formular un proyecto de inversión, con los elementos presupuestales, e infraestructura física, y tecnológica necesaria, **del cual me agradaría ser participe, por ser la autora de la idea y tener conocimiento en proyectos.**

Respecto al principio de buena fe, la Ley 1437 de 2011, Artículo 3, Numeral 4. Dispone. Que En virtud de este principio las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento correcto de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes. Este principio es un estado de convicción o imaginación de la rectitud de un comportamiento o conducta. Alguien dijo que “ la buena fe se presume y la mala fe se comprueba” en razón a esta primicia, se observa que la empresa de electricidad, deduce infracción cuando encuentra anomalías presentes en los equipos de medición, infiere que la intención del usuario es beneficiarse con esa situación, y más allá de presumir su inocencia o comportamiento leal para con la empresa, lo que asume es su vinculación con la anomalía encontrada, y la posibilidad de que alguno de los habitantes del inmueble las haya provocado a ocultas, dejando al usuario la responsabilidad de comprobar su

buena fe y evidenciar, no estar involucrado dentro de las anomalías encontradas. A través de los mecanismos de defensa al agotar una vía de recursos, de lo contrario sino existe esta contradicción a la resolución de cobro, se partiría más allá que en determinar unas anomalías en la culpabilidad de estas, en presunción de mala fe del usuario o suscriptor.

También, la empresa cuenta con registros de control de gasto de energía por sectores, en macro medidores, que detectan mayor consumo al que se está facturando, pero no especifica el sitio; para identificarlo, se revisa el sector para encontrar el o los inmuebles posibles causantes de la desviación. Según información recolectada alguna vez ha ocurrido que personas inescrupulosas hacen conexión directa a la red pública en un periodo de tiempo corto, ejemplo en el caso de soldaduras, la empresa al hacer la revisión del sector inicia un proceso administrativo por anomalías, que se encuentren en un inmueble que no tuvo nada que ver con el fraude, sino que en razón a circunstancias de deterioro natural del medidor, que el propietario desconoce pueden llevar a realizar cobros o sobre facturación. Y el usuario no tiene manera de probar la acción, exceptuando que se tome fotos en el momento de la ocurrencia de tomar energía directa, que no dejaría de causar conflictos y hasta enfrentamientos personales.

En este estudio se puede tener en cuenta, el Principio de responsabilidad: respecto del cual la Ley 1437 de 2011, Artículo 3, Numeral 7 determina: En virtud del principio de responsabilidad, regla, que las autoridades y sus agentes aceptaran las consecuencias de sus decisiones, omisiones o extralimitación de sus funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos. También en el CCU. La CLUSUA 20, PARAGRAFO 2, Enciso C. dispone: Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando lo considere conveniente, los medidores instalados para verificar su adecuado funcionamiento. Cuando el SUScriptor O USUARIO solicite la revisión, deberá pagar los costos correspondientes, siempre y cuando el resultado de la revisión no presente anormalidades. y también en la CLAUSULA 47 PARÁGRAFO 2. **Enciso c.** igualmente dispone, que La EMPRESA verificará, cuando lo estime conveniente, el estado de los equipos de medida...

Respecto a este precepto, la percepción es que la empresa, no realiza un procedimiento preventivo sobre el estado y funcionamiento de los equipos de medición en el tiempo, para determinar las características del deterioro natural, tratándose de elementos que pueden ser dañados por factores externos como la lluvia, el polvo, los rayos solares y el paso del tiempo etc., y en vez de prevenir con una estrategia de revisión continua, determina en su mayoría las anomalías como consecuencias de la falta de honestidad del usuario. la SSDP, en concepto unificado No.34 de 2016 afirma: “Los medidores, una vez instalados, deben ser aceptados por el prestador cuando reúnan las características técnicas de acuerdo con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.” (p.8). La dificultad radica en que no son revisados periódicamente, para conocer su estado.

Por otra parte, aunque el usuario según el contrato con condiciones uniformes debe informar oportunamente las fallas del contador de energía, es necesario partir de la realidad de la cultura del contexto donde se realiza el estudio, la cual no se preocupa por analizar continuamente las fallas en los equipos medidores de los servicios públicos o desconoce sus características. De allí la importancia de aplicar la estrategia de revisión constante de los aparatos de medición por parte de la prestadora del servicio.

Por lo anterior, al ser la empresa la mayor perjudicada económicamente por las fallas y la presunta defraudación de fluidos y en razón a que el mismo contrato específica, en la CLAUSULA 20, PARAGRAFO 2, Enciso C. que debe revisar los equipos de medición “cuando lo estime conveniente” con el propósito de verificar su correcto funcionamiento. Una estrategia de control sería realizar revisiones del estado de los equipos de medición, la cual se debe o puede hacer aunado a la toma de lectura de consumo, puesto que la lectura según la información recolectada no encierra la revisión, que consistiría que una vez revisado el consumo generara una certificación que evidencie la inspección al equipo y en el recibo de consumo, se registre el estado del sello y otros elementos sencillos de detectar, para evitar que el usuario lo altere y diga que es deterioro. Así como, llevar el control en una planilla para tener continuidad. Esto impediría que la empresa afecte su honor y se desgaste haciendo cálculos para determinar la energía no percibida, a razón de las anomalías que se prolongan en el tiempo. El estar pendiente de la revisión de los equipos evitaría que personas inescrupulosas aprovechen la oportunidad para realizar la infracción. Es dispendioso para iniciar, pero necesario.

La empresa no cuenta con un plan de revisión secuencial visual, aunado a la toma de lectura incluido en ella o en otro momento, que prevenga las anomalías; una persona que, al tomar la lectura de consumo, asesore técnicamente al respeto. En la recolección de información en revisión y control del medidor por parte de la empresa figura 17 los testimonios de los usuarios afirman que mensualmente un empleado de la empresa toma lectura de consumo y entrega el resultado de ella, pero nada más. De allí que cuando, por ejemplo, un sello se deteriora debido al tiempo de permanencia y se cae se establece fraude para el usuario, a pesar de la información dada algunas veces por él, a quien toma la lectura o a la empresa. Sin embargo, esta lo imputa como anomalía y la Ley le avala a la empresa hacer el cobro retroactivo. También, La Ley 142 de 1994, Artículo 3. Tiene Instrumentos de la intervención estatal. Que en el Numeral 3.5. determina las facultades y las funciones atribuidas a las entidades como: la Organización de sistemas de información, capacitación y asistencia técnica. Qué se podrían aplicar al sistema de servicio a los usuarios, como asistencia técnica en revisión e información, para evitar la manipulación de medidores y luego pretextar que fue deterioro en el tiempo.

El CCU., En la CLAUSULA 21, OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO.

Enciso i. Determina:

Dar información inmediata a la EMPRESA sobre alguna modificación que se presente ya sea en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio de energía eléctrica o contratado [...]u otra novedad que evidencie variación en las condiciones y datos anotados en el contrato.

Al respecto los usuarios manifiestan, que desconocen el tema o muchas veces no se percatan del deterioro del equipo para pedir cambio, esto por la misma cultura y las ocupaciones que para muchos son más importantes o desconocen el tema. Para contrarrestar, la obligación impuesta por la entidad en el CCU., según La Ley 142 del 94 Artículo 144, Enciso c. No es obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada. y agrega la obligación del suscriptor: que cuando se encuentre que el medidor no funciona de forma correcta es su obligación hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, [...]e indica que cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa lo hará, pero por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, la misma Ley 142 del 92, artículo 145, para CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES determina: que Las condiciones uniformes del contrato permitan tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; pero además obligarán a los dos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren...

Aquí se reconoce que la misma Ley entra en contraposición, porque en el artículo 144 consagra que no es obligación del usuario comprobar que el medidor funcione y en el Artículo 145 autoriza que en el CCU., el usuario si verifique los instrumentos para medir el consumo.

Por otra parte, la duración de los equipos de medición en el caso de la empresa parece no tener: previos planes de innovación identificados en un proyecto específico según las características del equipo, para un cambio llegado un tiempo determinado, y así poderle manifestar al usuario, que una vez cumplido ese tiempo es necesario cambiar el equipo. En el manejo actual el usuario manifiesta que su equipo está en condiciones buenas para continuar trabajando e inculpa a la empresa por un cambio innecesario. Aquí amerita un estudio más a fondo para implementar este procedimiento de innovación. Para evitar una serie de inconvenientes y además tener un apoyo legal es necesario cumplir con lo dispuesto en el CCU., CLAUSULA 20, Enciso i. que ordena: “Informar acerca de las condiciones uniformes previstas en el CCU., y contar con de una copia gratuita del mismo para el SUScriptor O USUARIO, aunque complementa con la expresión **que lo solicite**”. En cumplimiento de esta cláusula, lo estipulado en la Ley 142 del 94, TITULO VIII Capítulo I Artículo 131, inciso uno, sobre el deber de informar sobre las condiciones uniformes y dice : que Es deber de las empresas de servicios públicos, domiciliarios informar con tanta extensión como sea posible en la localidad donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen”. Es decir, las especificaciones del CCU. Ley 142 del 94, Artículo 131 inciso dos dispone: “Las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite.

Siempre que se realiza un contrato, es necesario para, un control judicial que lo evidencien ambas partes contratantes, en este caso puede suceder que el usuario desconozca la necesidad de la

copia y no la solicite por ello, se considera que al respecto de estas disposiciones legales que es necesario entregarle al usuario una copia del Contrato de Condiciones Uniformes “Así no lo pida” para que el usuario se entere de las disposiciones e identifique sus responsabilidades, y saber cómo puede incurrir en errores y evitarlos. Además, se debe anexar, más que la copia en físico, la indicación de la página WEB donde está a la disposición del público el Contrato con Condiciones Uniformes” De la Electrificadora del Meta S.A, obligatoriamente indicarle donde está disponible, con una constancia, con el fin de que se entere de las disposiciones, y pueda responder.

La intervención del Estado se hace a través de las disposiciones normativas de las actuaciones administrativas, de las entidades prestadoras de los servicios domiciliarios. Como, La EMSA S.A E.S.P. En el CCU., se describe. CLÁUSULA 71. ACTOS ADMINISTRATIVOS. Establece:

Los actos administrativos que proponga la EMPRESA para tazar y cobrar la energía dejada de facturar o retroactiva y demás valores [...] previstos en este contrato, se registrarán por las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994 y la Ley 1437 de 2011.

Al respecto de cobro de energía retroactiva, y el retiro del contador, el CCU en la CLAUSULA 73 determina: el procedimiento determinado que debe realizar la empresa, para adelantar los trámites administrativos internos necesarios para detectar el uso no autorizado de la energía o la posible existencia de anomalías, irregularidades o fraudes y liquidar y facturar [...] también establece los principios y garantías constitucionales y legales que le asisten a los investigados durante el trámite, **en especial el derecho a la defensa y el debido proceso.** en la Etapa preliminar Numeral 1, determina: que “La EMPRESA realizará visita a los inmuebles de los SUSCRIPTORES o USUARIOS, destinatarios del servicio de suministro de energía eléctrica”. en el Numeral 2 dispone: que la EMPRESA informará al SUSCRIPTOR o USUARIO la razón de la visita y su derecho de estar acompañado por un ingeniero técnico electricista o testigo, para lo cual se le concederá un tiempo de 15 minutos, con el fin de que lo busque o consiga. Para corroborar ese derecho, con base en el el Decreto 1842 de 1991, Artículo 31, DE LA ASESORÍA TÉCNICA se encuentra que

En los casos de revisión, retiro provisional del equipo de medida, cambio de este y visitas técnicas, el suscriptor y/o usuario tiene derecho a solicitar la asesoría y/o acompañamiento de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo durante la revisión de

los equipos de medida e instalaciones internas. [...] el acta la firmaran: el funcionario de la empresa, el suscriptor y/o usuario y el técnico particular si se tiene

El mismo decreto Artículo 31, Enciso dos: Dispone: que si transcurre un plazo máximo de un cuarto (1/4) de hora sin hacerse presente el ingeniero o el testigo se llevará a cabo la revisión sin su presencia y en todo caso se levantará el acta..

Se analiza de este precepto que es un tiempo limitado para que el usuario ejerza su derecho a una asesoría por un técnico y más de confianza, además existe desconocimiento, a partir de la información recolectada del procedimiento adecuado para la contratación del técnico. Situación que conllevaría a que el Estado en coordinación con las entidades prestadoras del servicio, primero modifique los tiempos, y segundo otorgue información de listas y técnicos avalados para esa tarea como ejemplo lo que hace la rama judicial, cuando constituye una lista de peritos a disposición. Se hace necesario un laboratorio público para la revisión de equipos y en el mismo se podrían relacionar técnicos que presten este servicio. De esta manera se lograría solicitar un técnico para estar presente en la revisión al retirar un equipo de medición, salvo con información de tiempo pertinente que no de paso a interpretaciones de favoritismo. La entidad incluye, estas disposiciones, en el CCU. Por lo tanto, no se puede considerar ilegal, porque está actuando bajo mandatos legales. Claro está que la disposición es aplicable cuando se compruebe dolo del suscriptor.

Expresamente la Ley concede un tiempo muy limitado para que el suscriptor o usuario pueda presentar como testigo una persona idónea que pueda asistir en la revisión técnica del equipo de medición y con esto se permita acceder previa y legalmente a un desarrollo adecuado y justo del derecho a la defensa en el entendido de que se pueda iniciar un proceso administrativo con lo encontrado en la revisión. Lo cual con este precepto es por no expresar más imposible.

La ley 1437 de 2011, Artículo 3, Numeral 11. Establece la aplicación del principio de eficacia, indica que se debe evitar decisiones inhibitorias entre otros, pretendiendo la efectividad del Derecho en las actuaciones administrativas. La Ley influye en cuanto a la falta de previsión de la empresa, debido a que no reglamenta taxativamente la revisión constante de los equipos de medición, con el propósito de lograr resultados positivos frente a la adulteración de medidores con la estrategia aplicada. La ley la faculta poder realizar un cobro de cinco meses anteriores en que se encuentra la anomalía, bajo la directa responsabilidad del usuario, así este muchas veces haya comunicado con anterioridad la eventual falla. En la Ley 142 de 1994, Artículo 3. Se establece que “Constituyen herramientas para la intervención estatal en los servicios públicos, todas las facultades y funciones

asignadas a las entidades, autoridades y organismos de que trata esta Ley, Artículo 3, Numeral 3.5 señala entre ellas “Organización de planes o programas de información, capacitación y asistencia técnica” Qué se podría aplicar al sistema de servicio a los usuarios, como asistencia técnica en revisión e información, para evitar la manipulación de medidores y luego pretextar que fue deterioro en el tiempo.

Respecto a la anomalía, por alteración a la posición del medidor, que se observa algunas veces en la remodelación de inmuebles, al respecto el Decreto 1842 de 1991, Artículo 43: *de la detección de daños* estatuye: **Enciso dos** que los costos de reparación de esta correrán por cuenta del usuario ya sea que lo haga utilizando los servicios de la empresa **o de un tercero**. Sin embargo, el mismo Decreto determina *de las causales de suspensión* del servicio de energía la siguiente: Artículo 32, Consagra: Las empresas deberán suspender el servicio cuando el suscriptor [...]en una de las siguientes causales” Enciso **d**: “Hacer conexiones fraudulentas **o** sin autorización de la empresa”

Lo que contradictoriamente, es una circunstancia que se puede generar debido a la interpretación que el suscriptor le dé al Artículo 43 del Decreto 1842 del 91, en cuanto al cambio de ubicación del medidor por causa de remodelaciones **mediante la contratación de un tercero** entiéndase técnico electricista. Con lo reglado en el Artículo 32 del mismo Decreto lo cual denota una clara contradicción normativa. El CCU., CLAUSULA 21, Sobre OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO,. **Enciso m**.

Modificar las instalaciones que no cumplan con los requisitos técnicos dentro del plazo que señale la EMPRESA. Si el SUSCRIPTOR O USUARIO no realiza las innovaciones técnicas en el término señalado la EMPRESA lo hará con cargo al suscriptor o usuario y podrá incluir los valores en la factura. El suscriptor o usuario tendrá un plazo [...]caso contrario la EMPRESA lo efectuará a costa del SUSCRIPTOR O USUARIO y lo cobrará.

Esto da lugar a confusión del usuario. En la información recolectada un suscriptor cambio de sitio el contador de energía, debido a que tumbaron la pared donde estaba, por modificación de la construcción y lo hizo con base en lo señalado por el contrato y la ley, y fue sancionado. Testimonió (Castiblanco, Parrado 2019),

Respecto a la etapa probatoria, el anterior procedimiento, consistía en dar a conocer a los usuarios las pruebas que determinaban las anomalías encontradas en el equipo de medición y/o acometidas y a la vez realizar el cobro de la energía retroactiva mediante el mismo acto administrativo, sin otorgar de forma previa la oportunidad de presentar descargos como primera medida solo contra las pruebas, para posteriormente realizar el cobro de la energía no registrada, a partir de ser detectada esta falencia por la autora del presente trabajo se estableció en el CCU., de la empresa desarrollar lo contemplado en la Ley 1437 de 2011 Artículo 47³⁵ referente a los descargos en el desarrollo de la etapa probatoria.

Ley 1437 de 2011, Artículo 3, Numeral 9. Regla: “En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma organizada y constante, sin que medie ninguna petición sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías.

Esto para dar cumplimiento al principio de publicidad. Al respecto la Ley 1437 de 2011 permite “salvo expresa reserva legal” que los involucrados en un proceso conozcan de forma oportuna y eficiente, todas las actuaciones en el desarrollo del proceso, ya sea de forma escrita o tecnológica. Para el cumplimiento de este principio, y en general de la ejecución del debido proceso, es relevante la notificación de las desciones administrativas, a la cual el CEPACA establece que las entidades públicas, deben realizarla en un tiempo oportuno para que los usuarios puedan interponer los recursos. Dificultad que está inmersa en el trámite de las notificaciones.

La Ley 1437 del 2011. Artículo 67, 68 y 69 establece que la notificación personal debe ser a los 5 días siguientes a la expedición de la resolución administrativa, En la recolección de información, ninguno tomó esa opción que se considera que la desconoce o no recuerda con claridad. Porque en las charlas informales si dijeron que la notificación fue recibida a los 5 días de la expedición de la Resolución Administrativa.

³⁵ Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente. -Ley 1437 de 2011. Artículo 47. inciso c. Procedimiento administrativo sancionatorio.

Dicho lo anterior, es importante señalar, que el trámite de las notificaciones se llevará a cabo según lo señalado en la Ley 1437 de 2011., que en Artículo 67³⁶ consagra: Sobre Notificación personal. En la cual también, de acuerdo a la misma Ley, Artículo 67, inciso 2 regla :

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

Respecto a la notificación personal, cuando no hay otro medio más efectivo para darle a conocer al interesado, el Artículo 68³⁷ especifica los medios que se pueden utilizar como la dirección, en número de fax entre otro. El Artículo 69³⁸.autoriza la Notificación por aviso cuando no se pueda hacer personal. Estas notificaciones según lo contemplado por lo interpretado por la SSDP., son enviadas por un medio eficaz a domicilio, correo electrónico o número de fax. La dificultad se presenta debido a que en varias oportunidades no es el propio interesado quien recibe la notificación, sino, otra persona que se encuentra en el domicilio como un arrendatario, un familiar una persona de paso o hasta un vigilante y en el transcurso de la entrega se olvida darla al notificado. Se entiende que la notificación en el domicilio se hace a persona mayor de edad, quien firma y pone su número de cedula de ciudadanía en la planilla de recibido. Respecto a esta disposición, se plantea la siguiente hipótesis en analogía, en el derecho penal al indiciado o presunto culpable de la comisión del punible, la fiscalía le busca directamente para informarlo e identificarlo dentro del proceso que se adelanta, en cuanto a la determinación de cobro por energía retroactiva a razón de alteraciones en el equipo de medida, la empresa presume que las mismas obedecen al suscriptor que se beneficia en parte con ellas y aplica cobros más altos por fórmula de cálculo autorizada por la CREG, en este caso y por igualdad a la hora de presumir manipulación debería ser notificado de manera directa al

³⁶ Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. Ley 1437 de 2011 Artículo 67.

³⁷ Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal... Ley 1437 Artículo 68..

³⁸. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.. Ley 1437 de 2011.Artículo 69 inciso dos.

suscriptor que pagara el valor estipulado cual si estuviese sancionado por la empresa, la cual debería tener términos y para ello buscar alternativas.

La notificación diligente y en cumplimiento a lo dispuesto por El CPACA permite el debido proceso y el derecho de defensa que se garantiza en parte, con la presentación a tiempo de los recursos; cuando el usuario por dificultades en el proceso de notificación, los presenta en forma extemporánea, pierde el derecho a interponerlos, siendo la presentación del recurso de apelación necesaria para acudir a la vía judicial, además, dicho recurso es resuelto por el superior jerárquico de la entidad que para el caso es SSDP., lo que permite la participación de un ente imparcial, no relacionado como una de las partes dentro del trámite administrativo adelantado. Al no agotamiento de la vía de los recursos, el administrado solo le queda la opción de la solicitud de revocatoria directa; acción que no cuenta con segunda instancia. Esto significa una afectación económica para el usuario, amenaza su derecho a la defensa y contradicción. Así mismo, la empresa al desconocer de forma oportuna la no entrega de la notificación de las citaciones, ante los reclamos del usuario solo le queda la posibilidad de informarle que se hizo las notificaciones mediante un correo electrónico autorizado por Ley, y que tiene derecho de interponer revocatoria directa contra la decisión administrativa.

El principio de publicidad se concreta a través de las notificaciones, al respecto la Corte en Sentencia C012-13 consagra:” Uno de los elementos esenciales del debido proceso es el principio de publicidad, señalado en los artículos 209 y 228 de la C.P., lo reconocen también como uno de los fundamentos de la función administrativa”. Y agrega:

Una de las formas en las que se concreta el principio de publicidad es a través de las notificaciones, actos de comunicación procesal que garantizan el “derecho a ser informado de las actuaciones judiciales o administrativas que conduzcan a la creación, modificación o extinción de una situación jurídica o a la imposición de una sanción.” ...

El derecho a la defensa es una de las garantías principales del debido proceso, asegura a que al sujeto presunto de cometer fraude se le dé un procedimiento justo, Toda persona indiciada tiene derecho a ser notificada en forma diligente, derecho a presentar pruebas y controvertir las que se presenten en su contra y, también, a contar con el tiempo, y los medios necesarios para ejercer su defensa. Respecto a este derecho la jurisprudencia se pronuncia en Sentencia T270-04, donde

explicita: “por regla general la acción no resulta procedente para entrar a dirimir controversias entre el usuario y/o suscriptor y, las empresas de servicios públicos domiciliarios, por cuanto para ese fin existen otros medios de defensa judicial” Por lo tanto consagra:

ii) que excepcional y solamente atendiendo las circunstancias de cada caso resulta procedente la acción de tutela para proteger derechos fundamentales del administrado como por ejemplo la honra, el derecho de petición, el derecho a la igualdad, el derecho de defensa y el debido proceso cuando éstos han sido amenazados o vulnerados por las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Igualmente, en la sentencia consta la importancia de entregar al usuario una copia del CCU., CLAUSULA 20, **enciso i**. Como se explicó anteriormente, con la finalidad de que conozca “sus obligaciones contractuales y las consecuencias de su incumplimiento” por lo tanto se adicionó, así no la pida, y la indicación de la página WEB donde se encuentra.

En la sentencia T-270-04 mencionada, la sala indica que: en los casos que se imponen sanciones por encontrar equipos de medida intervenidos o con alguna anomalía, que impide su correcto funcionamiento, o que evite el registro total o parcial de la energía consumida, por presunta adulteración o manipulación. Determina que:

la prueba que constituye el soporte de la decisión es el acta de anomalías o el experticio técnico sobre los equipos de medida del inmueble. [...] y la efectividad de los derechos fundamentales, entre ellos, el debido proceso y el de defensa (Art. 29 C.P.), la empresa de servicios públicos debe constatar que quien verdaderamente atienda la diligencia de revisión sea una persona que garantice materialmente el debido proceso de los usuarios y usuarias. [...]

Es de anotar que en la entrevista realizada varios usuarios no tienen conocimiento de un acta en el momento de ser retirado el contador. Información sobre entrega de copia del acta evidencia de anomalías encontradas figura 20, por otro lado, no se evidencia entrega de copia del CCU., al usuario. La jurisprudencia lo considera necesario para “que conozca sus obligaciones contractuales y las consecuencias de su incumplimiento”.

A partir del análisis del CCU, se considera necesario que quien sea sancionado con cobros de energía retroactiva por irregularidad en los equipos de mediad, esté presente en la diligencia de revisión y conozca las razones y las pruebas que fundamentan la actuación administrativa, para

poder exigir la copia del acta, para aportar y controvertir las pruebas, antes de la efectividad de la sanción. Como lo indica La etapa preliminar Numeral 3. Que determina los elementos importantes en que se encuentran las acometidas y el medidor y otros aspectos necesarios.

La presunción de inocencia en el Derecho Administrativo Sancionador Según Sanabria Pedraza (2018), es necesario reducir las contradicciones, en la aplicación del derecho administrativo. Este derecho que se relaciona con la materia penal y luego según el Autor se va modulando, teniendo en cuenta su compatibilidad con el derecho administrativo sancionador, y así se evitan yuxtaposiciones interpretativas entre las dos áreas. “y se concluye con la “formulación de criterios que se proponen delimitar la extensión de este derecho con base en las particularidades de la materia administrativa”. (p.1)

La presunción de inocencia en su inicio fue considerada como “principio teórico del derecho, como un dogma jurídico principialista al considerar apriorís-ticamente a toda persona como inocente” (Sanabria, Pedraza, 2018, p.52). es decir, es un principio empleado para formar juicios de valor, su flexibilidad le posibilita adaptarse a las “circunstancias del caso y ajustar su aplicación en beneficio de la persona. “Esta presunción se convierte en recurso argumentativo para producir nuevas obligaciones creadas discrecionalmente por el juzgador, su debilidad está en qué, como principio, es meramente orientador hacia el Estado y hacia la administración” (p.53). En su tratamiento coinciden instrumentos internacionales, pero estos instrumentos consideran la presunción de inocencia como “derecho del inculpado durante el proceso penal” (p.53). Al respecto de este principio, en el derecho administrativo sancionatorio, hay algunos que se oponen a su extensión y con argumentos que no son claros como “está previsto en favor del imputado en el marco del proceso penal y no para el derecho administrativo”. Ya que en la estructura del derecho penal hay una trilogía procesal compuesta por” el juez, el ministerio público y el imputado, donde hay una relación jurídica procesal donde dos contrarios someten a un tercero a un veredicto, esto no ocurre en los actos unilaterales que emite la administración en materia sancionatoria, “en donde un mismo órgano o autoridad es órgano acusador, instructor y sancionador al mismo tiempo,” (Sanabria, Pedraza, 2018, p.56).

Quienes reconocen el derecho a la presunción de inocencia en el derecho administrativo sancionador lo interpretaron para maximizar la protección de los derechos, “Vieron en la interpretación evolutiva y en el fenómeno de mutación de derechos la oportunidad de que aquella

disposición constitucional que literalmente dice “*penal*”, se entienda, no solo al derecho penal, sino a la potestad sancionadora del Estado”, Y así “dar cabida también al derecho administrativo sancionador”. En Colombia la ley 1437 de 2011, que decreta, el procedimiento administrativo sancionatorio general, para regular integralmente las diferentes actuaciones de la Administración que, en sus” procedimientos especiales carezcan de normativa aplicable.” (p.4). y en el Artículo 3, Numeral 1 inciso 2 consagra: que En el área administrativa sancionatoria, se contemplaran adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no *reformatio in pejus* y *non bis in idem*. Con la Constitución de 1991 se dio una nueva forma de interpretar el ordenamiento jurídico y sus disposiciones, en particular, en lo que atañe al derecho administrativo. “Este cambio implicó una modificación sustancial en lo que refiere a la forma en la que estaba prevista la relación del Estado con los asociados.” (Sierra, 2019, p.10).

El derecho constitucional a la presunción de inocencia, y al debido proceso, está consagrado en la Constitución Política, Artículo 29, Enciso cuatro: estatuye: que” toda persona se le debe presumir de inocente, mientras no se haya hallado culpable” y agrega: Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a un debido proceso..

Es importante respecto a presunción de inocencia, y el debido proceso tener en cuenta El Artículo 29, inciso cinco, de la Constitución Política, en cuanto al aporte probatorio. La veracidad de la prueba ya que según la Constitución “Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.” También el pronunciamiento de la jurisprudencia en Sentencia T-270/04 que, respecto a la presunción de inocencia, en la demanda presentada determina:

La presunción de dolo [...], habiendo establecido sólo la ruptura de los sellos del medidor y la manipulación de su suspensión inferior, automáticamente, sin mención de pruebas -ni siquiera indiciarias-, presumió que la peticionaria fue quien ejecutó la conducta fraudulenta. [...] la demandada también desconoce el debido proceso, porque es obvio que hace caso omiso de la presunción de inocencia que, con arreglo al inciso 4o. del artículo 29 de la Constitución, ampara a toda persona.

Respecto a esta sentencia, la empresa de servicios públicos no puede presumir, por el solo hecho de encontrarse los equipos de medida alterados en forma mínima, que fue el usuario/suscriptor quien los adulteró y ser sancionado por ello. La aplicación de esa especie de presunción de dolo o culpa en cabeza del usuario sin fundamento legal desconoce el debido proceso porque no tiene en cuenta

la presunción de inocencia. mandato ineludible para todos los operadores jurídicos en materia sancionatoria.

En cuanto al cobro con presunción de que el usuario, es el responsable del fraude, sin las pruebas necesarias, es el precedente pronunciamiento de la Corte, que reconoce que, sin el debido proceso, la empresa de servicios públicos presume que la peticionaria fue la responsable del fraude. Y eso es lo que sucede con muchos usuarios participantes en el estudio. En el CCU, CLAUSULA 20 sobre Obligaciones relacionadas con la comercialización del servicio. **Enciso h: según el cual después de 5 meses de haber entregado la factura, la empresa no debe cobrar servicios facturado por error y/o otros, pero especifica:** salvo en los casos en que se compruebe que el usuario consintió o realizo alteraciones en la acometida, red interna, en sus instrumentos asociados o [...]o cuando se compruebe dolo del SUScriptor O USUARIO.

En estos casos, faltaría establecer con claridad, el dolo del usuario de allí la importancia de una revisión constante de las fallas sencillas de los medidores de energía eléctrica, para establecer como se indicó antes una eventual manipulación.

También, es muy importante en fraudes que revelan evidencias de consideración, Al respecto es necesario gestionar ante la **SVSP.**, a quien faculta el Decreto Ley 356(1994, Artículo 2.) y Decreto 2355 (2006), para lo concerniente a la vigilancia, una licencia para instalar cámaras en los establecimientos, de vasto comercio o industria y/o donde se ha encontrado presuntas acciones delictivas de defraudación de fluidos, amparados en el (Decreto Ley 356, 1994, Artículo 4, Se hallan sometidos al presente decreto: Numeral 7) que dice “Artículo 3. Permiso del Estado. Los servicios [...], solamente podrán prestarse mediante la obtención de licencia o credencial [...]. Y en (El decreto Ley 356, 1994, Artículo 4, Numeral 7). Campo de aplicación,” La [...] instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada”. Y así poder evitar pérdidas por la defraudación de fluidos y/u obtener el aporte probatorio para el proceso judicial.

También, se presentan otras situaciones ya mencionadas que no se enmarcan en el debido proceso pero que causan incomodidad a los usuarios y son la falta de continuidad en el servicio, que, además, de la reconexión repentina daña electrodomésticos, afecta el comercio, el trabajo con medios tecnológicos entre otros. También, se encuentra una contradicción respecto a quien es el responsable de cancelar el medidor, si la empresa o el suscriptor. En la la ley 142 de 1994, Artículo

14, Numeral 14.25 se encuentra consagrado en que consiste el servicio de energía eléctrica y cuales son los aparatos necesarios para ser utilizada por el usuario. Al respecto se identifica que:

Servicio público domiciliario de energía eléctrica. Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, **incluida su conexión y medición...**

Sin embargo, en La misma Ley Capítulo IV, Artículo 144, De los medidores individuales se halla reglamentado que: Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios **adquieran**, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. Eso si admite que en los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La ley norma que el servicio de energía eléctrica llega hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición lo cual indica claramente que le corresponde a la empresa prestadora del servicio, suministrar el contador que incluye la medición. Pero luego se encuentra que los CCU. “pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, los instrumentos necesarios para medir sus consumos”.

Con estas interpretaciones se puede indicar que es necesario en algunas disposiciones modificar para aplicar un debido proceso en actuaciones administrativas. Así también, El debido proceso se puede aplicar en las actuaciones administrativas de la EMSA S.A. previa ejecución de revisiones periódicas de los equipos de medición y acometidas, para tener un control de su estado y evitar que el usuario tome como pretexto, si es el caso como deterioro natural de algunas partes como los sellos, y para el aporte probatorio en los casos extremos de manipulación, se instalen cámaras con autorización de **SVSP**.

CONCLUSIONES

Como conclusiones se tienen en cuenta el objetivo general y los objetivos que lo constituyen. Para identificar, el debido proceso en el trámite administrativo en el cobro de energía retroactiva o no facturada, realizado en la Capital del Meta. La investigación contiene en su estructura: la introducción que plantea el problema de investigación, la justificación, los objetivos la metodología utilizada y los resultados. A manera general presenta los antecedentes del estudio que serían el estado del arte, las bases teóricas, las bases legales, las bases sociológicas y las bases históricas que fundamentan la investigación. La teoría general de los servicios públicos que desde sus inicios ha tenido importante influencia en la comunidad occidental y también en Colombia. Las teorías de los S.P. que son: la teoría subjetiva. La teoría objetiva, y La Teoría funcional, que afirma que un servicio público como tal, depende del Estado, y se genera por la decisión de Este. Según las teorías y las disposiciones constitucionales y legales es responsabilidad del Estado su regulación y control, no su prestación exclusiva porque de ella se pueden encargar los particulares o las organizaciones delegadas por el Estado, pero su obligación es la vigilancia, regulación y control.

El objetivo general de la investigación es: Identificar, si el trámite administrativo para el cobro de energía retroactiva o no facturada en la capital del Meta, a partir del año 2016, garantiza el debido proceso o si existen factores de vulneración al derecho que tienen los usuarios a la defensa y contradicción y/o detectar, posibles elementos que influyan. Se constituye con: concepto, los antecedentes, el reconocimiento y análisis de servicio público, servicios domiciliarios, régimen, determinado en la constitución, las leyes y los pronunciamientos jurisprudenciales, el debido proceso, antecedentes, evolución, relación y principios, especificados desde el capítulo 1 al 6, el marco contextual y las principales disposiciones del CCU. De la electrificadora del Meta en el capítulo 7, el diseño metodológico y la realización del análisis de la información del trabajo de campo, en el capítulo 8. La argumentación sobre el debido proceso, con base en los principales elementos del CCU.y de ley que permiten analizar el debido proceso en el procedimiento administrativo, adelantado a los usuarios considerados responsables de fraudes, en el equipo de medición, en el capítulo 9. Así mismo se aclara que el debido proceso es aplicable más para al proceso penal, y en el derecho administrativo está en transición.

En la estructura del trabajo de investigación, después de describir los elementos principales del objetivo general, se desarrollaron los objetivos específicos. así:

a). Reconocer los sustentos teóricos, antecedentes, y clasificación de servicios públicos. Desarrollado en CAPITULO I contiene: la teoría general de los servicios públicos, y la teoría subjetiva, objetiva y funcional de estos, concepto antecedentes y clasificación. La Teoría, se originó en Francia, a finales del siglo XVIII, y desde entonces ha tenido notable influencia en la comunidad occidental y también en Colombia. (Matías, 2013, p.43). Su sustento democrático enfatiza y cobra vigor para el rescate de lo público, en los servicios domiciliarios denominados esenciales, directamente por el Estado, Y el Derecho Administrativo, para resolver sus problemas. Los servicios públicos son un componente importante de la administración pública, vinculados al nacimiento y evolución de los fines del Estado. Frente a su cumplimiento el Estado “deja de ser un poder de mando, para convertirse en uno de cooperación”. Porque los gobiernos son los gerentes de los servicios públicos, En síntesis, el Estado tiene el deber de hacerlos cumplir con efectividad, para garantizar el bienestar de los ciudadanos.

Su trascendencia se consolida con el aporte de importantes doctrinantes a partir del siglo XX. Como: Marienhoff (1965) considerado padre del Derecho Administrativo Argentino, quien define el servicio público. Su estudio adquiere importancia, debido a que el servicio público está unido al inicio del Derecho Administrativo, “considerado el Derecho de los servicios públicos por Duguit” (p.44), quien fue discípulo de Durkheim, y un brillante jurista francés, uno de los fundadores de la “Escuela de Burdeos y su director.

(Matías,2013, p.46), afirma que, el servicio público sustituye a la soberanía como base de Derecho Público, basado en (León Duguit. 1226.p.48) citado por (Matías,2013. p.46) que expresa: “la noción de servicio público deviene de la noción fundamental de Derecho público moderno. Los hechos lo van a demostrar” agrega Daguit, más adelante, “la noción de servicio público sustituye el concepto de soberanía como fundamento de Derecho público [...] distinción entre gobernantes y gobernados, la noción de servicio público nació entre los hombres.” (p.85). Según (León Duguit, 1226 p.85-86) citado por (Matías. 2013. P.47) da la noción de servicio público, de este modo:

Es toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y fiscalizado por los gobernantes, [...]y de tal naturaleza que no puede ser asegurado completamente más que por la intervención de la fuerza del gobernante.

Matías (2013) afirma a manera de síntesis que el Estado Nación reemplaza al Estado poder, la nación es el grupo de individuos que viven y obran está en primer lugar. los gobiernos no son los representantes de un poder social que manda, y “se convirtieron en los gerentes de los servicios públicos, que reemplaza la soberanía y por ello, son el fundamento del Derecho Público y el Estado el Derecho Público es el derecho objetivo de los servicios públicos” (P.47). Por lo tanto, ejercer la soberanía, es prestar estos servicios, es la obligación de los gobernantes con los gobernados.

Para que entraran a suministrarlos por particulares, sucedió que paralela a la aparición del Estado de bienestar en que los servicios públicos habían crecido de forma significativa, luego surge la crisis del Estado de bienestar en 1973. surge la necesidad de una administración pública prestadora de servicios, los cuales debían ser suministrados directamente por el Estado, pero al aumentar progresivamente las necesidades de la población, se hizo necesario que el Estado creara entes especializados para la prestación.

Surgen unas teorías, del servicio público como: la Teoría Subjetiva según la cual, este servicio es prestado directamente por el Estado, como parte de sus funciones prestacionales, y de manera indirecta por particulares. Para la Teoría Objetiva, esta clase de servicios puede ser prestados por particulares, “que podrían o no concurrir con el Estado” (Guzmán,2002, p.78) y para la Teoría Funcional, supone que la declaración de un servicio público proviene del Estado, y se genera por decisión de él. no existen servicios por sí mismo como lo advierte la teoría objetiva ni tampoco el Estado por si solo puede prestar estos servicios como lo concibe la teoría Subjetiva, para la Teoría Funcional, el Estado debe regularlos, porque el mercado no puede asegurar precios, para la “calidad de un servicio que es vital y necesario socialmente”. (Guzmán, 2002). Los servicios públicos tienen una clasificación entre los que están los servicios domiciliarios. En conclusión, según lo estudiado podría decirse que estos servicios, son una actividad de servicios públicos, prestada por entidades públicas o privadas estas últimas con concesión, para brindar satisfactores a necesidades colectivas, de forma permanente y directa, que está sujeta principalmente al régimen de Derecho Público entre la que están los servicios domiciliarios. Estos, tienen una condición especial, llegan al domicilio o

sitio de trabajo del usuario, mientras que los demás no cumplen esa condición, como, por ejemplo, el servicio de salud.

En Colombia esta noción, no está definida concretamente en la Constitución Política, Sin embargo, podría afirmarse que el servicio público es una actividad prestada por entidades públicas o privadas estas últimas con concesión, para brindar satisfactores a necesidades colectivas, de forma permanente y directa que está sujeta al régimen de Derecho Público y/o Privado. Aunque, este tema ha tenido avance desde la Constitución del 91 en Colombia, y se ha afianzado con la Ley 142 del 94, aún subsisten problemas al respecto. Se puede tomar, El término domicilio del Código Sustantivo del trabajo.

b). Identificar los aspectos relevantes y los fundamentos jurídicos de los servicios domiciliarios, en Colombia. Contenido en el CAPITULO II. y III, donde Aparece una breve reseña histórica, la percepción como derechos fundamentales. Concepto de energía eléctrica, su origen en Colombia y Villavicencio. Los fundamentos constitucionales y legales. Las estipulaciones jurisprudenciales, el régimen y la responsabilidad del Estado en su prestación entre otros.

En cuanto a su origen, White (2013) puntualiza que los servicios domiciliarios a nivel nacional tuvieron origen con capital privado, en línea con la necesidad de desarrollar el capitalismo, como se muestra, en “Antioquia la instalación de unas primeras plantas en la quebrada Santa Helena daban energía a COLTEGER, otra en Bello para los tejidos Athos hoy FABRICATO. Estos, se puede recordar como los ricos de la ciudad que impulsaron el desarrollo de la industria.” (p.52). A finales del siglo XIX, finales de 1800 e inicios de 1900, Medellín advierte que es un imperativo innovar la infraestructura del servicio de agua, energía y teléfono para impulsar la industria y el comercio. A partir de 1914, White (2013) revela que el Estado empieza a montar las empresas de servicios. La dinámica de la creación de servicios públicos empieza en Antioquia, “Las plantas de energía fueron compradas por el municipio, con una intención de empezar a suplir servicios, fundamentalmente para iluminar calles y algunas entidades de carácter oficial.

Rey, García. y Lizcano (2011) dan una Visión histórica de uno de los factores que está relacionado con su generación, que es, el “desenvolvimiento económico del país y la acumulación de capital” (p.86). Partiendo de esto, el surgimiento de los servicios domiciliarios no fue iniciativa del Estado, su implementación no fue producto de un surgimiento espontaneo o el deseo de una

persona o una colectividad sino, el resultado de un proceso histórico vinculado al incremento de capital, “que en Colombia cobra importancia a partir de la segunda mitad del siglo XIX” (Lizcano, 2011, P.86).

En la capital de Colombia por ser el eje central del desarrollo del país. Según Gutiérrez, et tal (2011) la energía y el alumbrado público, de la capital en el siglo XVIII, provenía de farolas de cebo, las cuales eran costeadas y vigiladas con recursos de los comerciantes de la zona. Luego, se remplazaron por farolas de petróleo ubicadas en las dos principales calles de la ciudad. En las casas de habitación se usaban velas, leña y lámparas de mesa que funcionaban con petróleo. El primer alumbrado público de la capital se inauguró en el” año de 1874, derivado del gas extraído de la hulla mineral” [...] y con tecnología de las principales ciudades europeas” (p.90), el cual, además, del alumbrado daba servicio algunas instalaciones domésticas Este servicio fue una concesión con la compañía “Américan gas compay”, que era colombiamericana. La cual incumplió lo acordado y 15 años después, solo instaló 20 farolas en toda la ciudad.

En Villavicencio Según Molano Telles (2021) la primera planta eléctrica fue inaugurada el 9 de abril de 1916, a orillas del caño parrado, en el costado norte de la plaza Ricaurte hoy sitio denominado parque infantil, (Párr. 1). Se data que un empresario oriundo del Cauca llamado Jorge Ricardo Vejarano, trajo la planta eléctrica en sociedad con el empresario Francisco Arango, personero municipal de Villavicencio de aquel entonces; quien solicito al consejo la concesión privilegiada para la instalación de la planta, que por primera vez dio alumbrado público y privado a la ciudad. (Párr. 2). Los empresarios debían hacer funcionar la planta para 500 bombillos de 16 bujías, de 6:30 p.m. a 6:00 a. m. La planta Pelton Hidráulica de origen americano EE. UU. fue instalada en caño Parrado,

Según la reseña histórica de La Electrificadora del Meta (EMSA), la primera planta de energía eléctrica se instaló en Susumuco en 1915; durante 5 décadas presto sus servicios a los habitantes de Villavicencio. Al inicio del año 1960, “el gobierno nacional designo a la Electrificadora de Cundinamarca, para llevar energía a Villavicencio.” (Párr.1). Y La empresa Electrificadora del Meta empieza sus actividades en 1980, “como entidad con autonomía.

En cuanto a establecer los servicios públicos como los derechos fundamentales, Según término servicio público, dentro del derecho comparado “presenta múltiples significados que se sobreponen y dentro de los cuales la variación es constante” (Arake, 2018, p.108) Para otros autores

citados por Araque (2018) como (Cassagne2002, p.290) que precisa que. la noción de servicio público aparece en el campo del Derecho administrativo, sin antecedentes de una definición legal que la tipifique y “sin que se establezca en sus caracteres de una manera precisa”. Como resultado de la doctrina y la jurisprudencia francesas, se fue perfilando una institución con un régimen jurídico particular de Derecho público, encaminada a regir las actividades de prestación de servicios publico destinadas a satisfacer necesidades de interés general que fue asumido por el Estado. El cual los empezó a prestar, a partir del siglo pasado, en forma directa o indirecta (Cassagne,2002))

Es necesario establecer sobre estos servicios, son mecanismos para la garantía de los fines del Estado o derechos fundamentales, teniendo en cuenta que los derechos fundamentales, son todos los derechos subjetivos que corresponden universalmente a todos los seres humanos en su calidad de personas. Sin embargo, es necesario considerar, que, en la Carta Política, no se incluyen en la categoría de derechos fundamentales, aunque es preciso considerar que tienen conexidad con ellos. Pero es necesario que se incluyan en la Constitución como derechos fundamentales, para definirlos como tal.

El servicio de energía eléctrica, en Colombia, es un servicio domiciliario, definido en la Sentencia C-565 de 2017 que consagra:

... Para la Corte el transporte o transmisión de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición, es considerado un servicio público domiciliario esencial sujeto a la intervención del Estado.

La Sentencia C-186-22. Lo define Como:... “un bien público esencial de carácter no transable” [...] el suministro de energía supone una garantía indispensable para la ciudadanía [...] constituye una herramienta para reducir la pobreza y la inequidad social”. También, en Sentencia T761-15. “La Corte Constitucional relaciona este servicio público con el disfrute de otros derechos fundamentales como la vida, la salud, y la integridad personal”. La Constitución Política de Colombia Artículo 334, establece: que:

La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá [...] y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir el

mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano.

La Corte en Sentencia C-187 de 2020, Consigna

(...) asegurar la prestación eficiente, continua y efectiva de los servicios públicos domiciliarios a todos los habitantes del territorio nacional, en particular los de energía eléctrica y gas combustible,

La Sentencia 367 de 2010, reconoce que el acceso al servicio de energía eléctrica, en condiciones de seguridad, incide en el derecho fundamental a la vivienda digna y, por lo tanto, la falta de este, “afecta en mayor grado a la población vulnerable”. Al ser el Estado responsable de la prestación óptima, donde se enmarca este servicio domiciliario, la sentencia confirma que el Estado tiene la obligación de “atender prioritariamente a estas poblaciones” que deben contar con energía eléctrica en sus domicilios y en condiciones seguras. En sus fundamentos jurídicos están la Constitución, las leyes 142 y 143 de 1994 y los pronunciamientos jurisprudenciales.

c). -Identificar, principales características, fusiones y responsabilidad de los organismos de vigilancia y control en materia de servicios domiciliarios, en Colombia y Villavicencio. CAPITULO IV: donde se caracterizan los organismos, su concepto y sus funciones. Entre ellos: MME, SSDP. CREG. Y EMSA S.A. E.S.P.D. La conclusión del tercer objetivo específico es que en Colombia se tiene en cuenta, disposiciones constitucionales y legales en la prestación eficiente de estos servicios, De la efectividad en su cumplimiento se encarga el Estado a través de Órganos de vigilancia y control. Como la SSDP., con el Decreto 1369 de 2020 con el cual se modifica su estructura. inciso 2 Especifica que:

Que la Misión de Transformación Energética y Modernización de la Industria Eléctrica Convocada por el Ministerio de Minas y Energía recomendó el fortalecimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en sus procesos de inspección, y vigilancia preventiva, así como en el control ex-post, de tal modo que puedan identificarse las alertas tempranas y posibles riesgos a la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios,

El Decreto 1369 de 2020, Artículo 3. Define: La SSPD., como “una Entidad descentralizada, adscrita al Departamento Nacional de Planeación, (Párr.2) con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial” El artículo 4 del mismo Decreto, reglamenta que desempeñara “ las funciones

específicas de inspección, vigilancia y control de las entidades que presten los servicios públicos [...]“Su creación legal y demás disposiciones están determinadas en la Ley 142 de 1994

. LA CREG, es Comisión de Regulación de Energía y Gas. otra de las comisiones de regulación, que según la Ley 142 y 143 de 1994,. Ley 142 del 94. Artículo 74.1. De la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible, tiene asignadas varias funciones específicas descritas en los encisos a-e.. La Ley 143 del 94 Artículo 23 asigna a la CREG, funciones en relación con el servicio de energía y gas. La Constitución Política, en el Capítulo V, artículos 365_Y 370. Determina, la intervención de los organismos de vigilancia y control de estos servicios, en cumplimiento a lo reglado en la Ley 142 de 1994, tanto para los operadores, como para los usuarios.

Al respecto en Villavicencio Capital del Departamento del Meta, está, Electrificadora del Meta S.A, (EMSA) que es la mayor empresa prestadora del servicio. Es una, Sociedad Anónima de economía mixta, fundada en 1981. Razón social, Electrificadora del Meta S.A.E.S.P., sigla EMSA E.S.P., su capital está representado por acciones. Otras como: La de Mapiripan ELECRIMAPIRI S.A. E.S.P. ubicada en Mapiripan (Departamento del Meta), en la Orinoquía Colombiana. Creada en el año 2011, por alianza realizada por Poligrow Colombia, el MME., La Gobernación del Meta y la Fundación Poligrow empresa italiana que realiza inversiones en palma de aceite. Otra empresa que se ubicó en Villavicencio de nombre DICEL SA ESP, es distribuidora y comercializadora de energía eléctrica, que en la actualidad está en Cali. Una empresa de nombre SILICON MOUNTAIN COLOMBIA SAS, está situada en Puerto López, es una sociedad por acciones simplificada, dedicada a la producción de energía eléctrica.

d). Analizar las actuaciones administrativas, en el cobro de energía retroactiva según los principios, estipulados en la Ley 1437 de 2011 como: el debido proceso, imparcialidad, buena fe, y publicidad. Desarrollado en el CAPITULO V. Contiene: El servicio público, Como figura central del Derecho administrativo, Los principios del Derecho Administrativo y Nuevas garantías para los ciudadanos al entrar en vigor. Para concluir Rodríguez, L. (2015) afirma, que el Derecho administrativo se dio en 2 etapas. La primera etapa del Derecho Administrativo se refiere A lo que podría llamarse: “los antecedentes remotos” que se refieren entre otros al Derecho Romano (p.294). La necesidad de tener algunas normas para regular la actuación de las autoridades hizo que en otros

países se diera la misma situación en las primeras etapas de la historia. Lo que dio inicio al Derecho administrativo como rama del Derecho, en su primera etapa, fue la Revolución Francesa de 1789, y el concepto Jurídico de Estado de Derecho, impuestos en el ordenamiento jurídico francés. El Derecho Administrativo continua una evolución progresiva hasta nuestra época. (Rodríguez, L. (2015)

El paso del Estado de Derecho material al formal se da en Alemania, después de la derrota del liberalismo en la Revolución de 1848. Luego se difunde a través de los tratadistas franceses especialmente Duguit. Entre los elementos del Estado de Derecho, citados a manera general y según (Villar, 2007, pp.78-80) están: La constitución, la separación de poderes, la garantía de los derechos fundamentales, la seguridad jurídica y protección de la confianza, el principio de legalidad. El principio de legalidad de la administración consiste en que “esta no debe tomar ninguna medida que contradiga la ley”.

Un elemento para destacar del Estado de Derecho es la constitución escrita. En ella claramente se dan los fines y la garantía en las relaciones Estado e individuo. Las constituciones de EE. UU. y Francia impulsaron la predisposición a otros países a realizar constituciones escritas, y se destacó la importancia de incluir PRINCIPIOS inherentes al Estado de Derecho. Villar (2007) indica que “la primera constitución en consignar tales derechos fue la Constitución Alemana en 1919, llamada de Weimar. luego la Constitución de la República Española (1931)” (p.82). Y otras constituciones entre las que está” la Constitución colombiana de 1936” (p.82). (Villar, 2007)

En el Estado Social de Derecho la palabra “social conlleva un contenido específico de nivel conceptual, que propugna porque el fin del Estado sea el bienestar social de todos sus asociados” (Maldonado, 2010, p.57)

El Estado Social de Derecho, no se refiere a un limitado conjunto de derechos sino a una configuración más amplia como la que tiene actualmente, ya que los derechos sociales no configuran un Estado social por sí solos, porque también formaron parte de los regímenes absolutistas. Los derechos sociales se asocian, al desarrollo industrial de los países potencia, y la aparición en el escenario político de dos tendencias de la clase trabajadora organizada en sindicatos y partidos,

nacidas del socialismo obrero del siglo XIX. Una revolucionaria encabezada por Carlos Marx y otra reformista liderada por Ferdinand Lasalle,

Los fenómenos históricos para surgir el Estado social de Derecho, se dice que ocurrieron a partir del siglo XIX y van hasta mitad del siglo XX donde se logra institucionalizar después de la segunda guerra mundial. Según Villar (2007) La idea de Estado Social de Derecho surge en Alemania. Su creador es Hermann Heller (1891-1933) y Los servicios públicos domiciliarios se enmarcan, en los fines del Estado Social de Derecho, lo cual lo convierte en garante de su cumplimiento eficiente, porque los servicios domiciliarios además de ser indispensables y esenciales para la calidad de vida, desempeñan un papel importante en el desarrollo socioeconómico de la población. (Maldonado, T, 2010) indica, que esta concepción de servicio público no surge solo a partir de la Revolución Francesa,, datan de más atrás, cuando Luis XVI organizó un servicio real de correos. En realidad, la concepción de servicio público surgió “del paso del Estado Gendarme, *Laisser Faire, Laisser Passer*. al Estado Providencia, donde las funciones propias del Estado Gendarme se extendieron a otros asuntos como la educación, la salud entre otros” (p.55). Al darse en Francia los fundamentos de los servicios públicos, fueron los pensadores franceses, los primeros en hablar sobre estos, un ejemplo es la llamada «*Acolé du service public*» con sus representantes, León Duguit, Gastón Géze, Roger Bonnard y Louis Rolland, entre otros. Quienes estudiaron el tema de los servicios públicos. En el pensamiento de Duguit citado por Maldonado (2010). El Estado no solo ejerce el llamado poder público,” sino que busca la satisfacción y bienestar de sus asociados”. (p.55) definió el servicio público “cómo la actividad en la cual su cumplimiento debe estar asegurado por los gobernantes” (p.55), afirma que esta actividad, por su naturaleza “exige ser realizada completamente por la intervención de la fuerza gobernante” (p.55). Y es Rolland quien agrega los principios de: la continuidad, adaptabilidad e igualdad. Laubadere incluye la neutralidad y Maurice la moralidad y gratitud. En general se parte de dos concepciones del servicio público, una subjetiva que depende de quien realice la actividad donde se excluyen las actividades prestadas por particulares; y otra objetiva que depende de la actividad realizada, y está relacionada con las necesidades de los asociados y Rivero que es defensor dice que es toda actividad de interés general que la administración asume. (Maldonado. 2010).

En la época mencionada en Francia, el servicio público era prestado por la administración, se dio concesión a los particulares en determinadas actividades, después de la 2 guerra mundial surge

el “periodo de oro de los servicios públicos” (Maldonado 2010) y fue el Estado de bienestar, que hizo fijar en países como Francia, principios en el servicio público que en la actualidad permanecen entre ellos la igualdad y la continuidad. Otro logro que Es importante reconocer en el Estado de Derecho es el principio de legalidad [...] “entendida como una forma razonable de prevenir el despotismo” y pasar a un estado de bienestar que se dio en Francia, con el paso del Estado Generarme al Estado providencia. Maldonado (2010). Todo lo anterior nos lleva a entender mejor el origen de los servicios públicos.

Desde finales del siglo XIX hasta mitad de siglo XX en el Derecho, el positivismo jurídico ejerce su “máxima expresión” por ello el Estado de Derecho Material es sustituido por la idea formal del Estado de Derecho que se reduce a principios formales como, principalmente postulados de “legalidad de la administración. Según, Villar (2007) el concepto de Estado de Derecho, como lo conocemos en la época moderna, “nace en el ámbito jurídico político alemán entre los siglos XVIII Y XIX y tiene su origen claramente liberal” (p.74). Se trata de imponer un Estado respetuoso de la ley y de las libertades del ciudadano, al despotismo de la época de un estado autoritarito.

Los principios del derecho administrativo son fundamento y soporte de un conjunto normativo a nivel Latinoamérica. Estos principios sirven de orientación para resolver controversias administrativas cuando hay insuficiencia legal o falta de claridad para la aplicación de la norma, en aras de garantizar la justicia. Entre ellos está el debido proceso, la igualdad, la imparcialidad, la eficacia. El nuevo Código Contencioso Administrativo al entrar en vigor mejora otros aspectos, además de la notificación diligente. Entre ellos: el manejo diligente de la administración pública. Al interior de la jurisdicción. Permite que el ciudadano pueda acceder a los trámites y solicitudes ante la administración de forma sucinta. Respecto de las Notificaciones, permitidas por medios electrónicos, y otras disposiciones en los artículos 54,55 y 56.

e). Explicar el debido proceso como un principio, que garantiza a toda persona la defensa de sus derechos, a través de un proceso dotado de garantías mínimas, reconocidas en Colombia por la constitución y la ley. Lo concerniente al debido proceso esta argumentado en el CAPITULO VI. Donde se encuentra .su origen y naturaleza, concepto incluido en los instrumentos internacionales, concepto y antecedentes, el debido proceso como derecho fundamental, fundamentos jurídicos del Debido proceso, el debido proceso en el trámite administrativo. presunción de inocencia, Defenza y

contradicción, la notificación, la carga de la prueba. Se concluye en primer lugar que la génesis de este derecho se ubica en la Carta Magna de 1215, un escrito reconocido, que el 15 de junio de 1215 después de una revuelta, firmó el rey de Inglaterra Juan Sin Tierra, donde promete no cometer más abusos de los acostumbrados cotidianamente durante su reinado, Según La Rosa, P. (2016). El término debido proceso se cambió en vez de *Law of the land* Que traduce *Ley del reino* por el concepto de *due process* o Debido Proceso, en la revisión de la carta magna en 1354, realizada por el Rey Eduardo III y fue utilizado en el estatuto 28 del mismo Rey.:” (p.63). La concepción de Debido Proceso en Latinoamérica sigue el sistema anglosajón.

En Colombia como derecho es de aplicación inmediata, y faculta a toda persona a exigir de las autoridades las garantías sustanciales y procesales, en materia judicial como administrativa. El Debido Proceso se consideraba como una ley, que juzga sólo después de un proceso. Según (De La Rosa, 2016,) En el contexto Latinoamericano, la mayoría de los códigos políticos no contempla la palabra “debido” y lo especifican como procedimiento racional y justo, lo que ha dado lugar a que se dé el concepto de garantía innominada”. Para Alvarado (2014) el debido proceso en su normativa orientado en dos principios que son: la lógica de la igualdad entre las partes y la imparcialidad del que juzga. Según el primer principio, el proceso está frente a dos partes que tienen posiciones opuestas frente al mismo asunto, en el campo del proceso igualdad jurídica “significa paridad de oportunidades y de audiencia” (p.22).

Hay una diferencia en la aplicación del debido proceso en EE. UU., según La Rosa, P. (2016), la frase *due process of law*(debido proceso legal) es una variación del concepto de la carta magna de Inglaterra, y los fallos no se fundan en la legislación, sino que se tiene un jurado para garantizar el juicio; mientras que, en los países de habla hispana, incluidos países latinoamericanos, la sentencia se fundamenta en las disposiciones legales, que sustentan los actos, materia del juicio. Sin embargo, La V Enmienda de la Constitución de EE. UU. consagra el derecho de todo ciudadano a tener un proceso judicial, así mismo la enmienda XIV, refiere a que ningún Estado prive de la vida [...]” sin el debido proceso legal” (p.65). El origen de la palabra *debido* se halla en la V Enmienda de la Constitución Estadounidense. La Rosa, P. (2016) en sus estudios hace referencia al Debido Proceso en algunos países como: En Inglaterra donde el debido proceso hace alusión a unas reglas básicas a las que se debía sujetar el derecho de defensa, con el propósito de poner límite al poder totalitario

del rey, En Argentina el concepto de debido proceso” responde a la forma en que debe hacerse un procedimiento” (p.65).

La Constitución de 1991, Artículo 29, consagra expresamente su aplicación. En la sentencia T-13 de 1992, la Corte se pronuncia sobre el debido proceso/ actuación administrativa. El debido proceso se concibe como un proceso justo que se aplica a todos los procesos como penales y administrativos, es un proceso que establece y respeta unos principios que constituyen su naturaleza. También se encuentra en las constituciones provinciales de Colombia luego en la Constitución de 1886. Y taxativamente en la Constitución de 1991.

La Corte Constitucional en la Sentencia T-572-92. Declara, al debido proceso como derecho fundamental, su aplicación inmediata, respecto a todas las autoridades, a partir de ello, se interpreta su aplicación judicial y administrativa. El Ordenamiento Jurídico Colombiano le da al debido proceso respaldo normativo, su base jurídica está en La Constitución Política del 91. El debido proceso constitucional es un principio y un derecho que garantiza las condiciones jurídicas del ciudadano, mediante un proceso administrativo justo que permita una admisible oportunidad de defensa de la persona, frente al abuso o arbitrariedad de quienes les corresponde aplicar el derecho. El Debido Proceso opera en favor del afectado, como del acierto y la justicia en la decisión administrativa, y obliga al Estado a asegurar ciertas condiciones y garantías en todo proceso.

El debido proceso administrativo involucra todas las garantías del debido proceso en general, no solo existe para impugnar una acción de la administración, sino, que se extiende a toda su actuación. Este derecho constitucional, lo interpreta claramente, la Sentencia T-242 del 99, donde se regla que cada caso debe realizarse con las funciones formales o “formas propias de cada juicio”. Con ello se da una protección efectiva del debido proceso. En la Sentencia T- 1341 de 2001, el debido proceso es un derecho, una garantía generada por el Estado para proteger a los ciudadanos en relación con las actuaciones o decisiones de las entidades públicas, en actuaciones judiciales y administrativas. Con el propósito de garantizar una actuación transparente.

Para Pérez, Pedrero, E. B. (2001) La presunción de inocencia, según algunos autores “aparece en el Derecho penal con el Derecho Romano, con base a la información que proporciona el *Digesto* y también en alguna ley de las partidas” (p.180), según el autor durante el antiguo régimen se recomendaba a los jueces, pero la historia de los procesos penales, hasta el Siglo XIX, “

nos manifiesta reiteradamente su omisión por la mayor parte de los sistemas jurídicos” (p.181). “La Constitución Española enumera la presunción junto con otras garantías procesales estrictamente penales” (p.182). La presunción de inocencia en otros ámbitos extraprocesales, como derecho a ser tratado como inocente, especialmente “en el Derecho administrativo sancionador” (p.182), no queda duda de que” la presunción de inocencia rige sin excepciones en el ordenamiento sancionador y hade ser respetada, en la imposición de cualquiera de las sanciones, sean penales sean administrativas” (p.182). Esta garantía está para procesos judiciales, pero no por ello se deja de tener en cuenta por analogía en los procedimientos administrativos. En el entendido de que se parte de la buena fe del individuo al cual se la va a iniciar un proceso, considerándole inocente hasta que no se e compruebe de forma concreta lo contrario.

Para González (2007) La máxima expresión del debido proceso está, en el derecho a la defensa, que es el que tiene el imputado para oponerse y contradecir la sindicación penal. [...] por los derechos fundamentales que le asisten a toda persona (p.48). el autor afirma que: el indiciado tiene derecho a presentar pruebas a oponerse o contradecir. Este derecho se aplica en lo judicial como en lo administrativo o posibles señalamientos públicos. El derecho a la defensa está constituido por un conjunto de garantías y derechos constitucionales, y declarados en la Ley” (p.48). También, consagrado en la Ley 906, Artículo 8, primordialmente en lo penal, del cual por analogía se podrían adaptar algunos preceptos en el procedimiento administrativo. En los procesos de agotamiento de vía gubernativa o de recursos no exige la intervención de un abogado. La contradicción,” es un derecho atribuido a las partes quienes pueden solicitar, exigir y controvertir las pruebas, E intervenir en su formulación,” (P.51).

Respecto a debida notificación, que es garantía del debido proceso cuando se realizan cobros por energía retroactiva o no facturada por anomalías detectadas en las redes de conexión y/o los equipos de medición, se toma el pronunciamiento de la jurisprudencia en Sentencia T-397 de 2015, que, aunque se refiere especialmente al proceso judicial, sin embargo, la debida notificación y con celeridad, es esencial en el procedimiento administrativo.

La notificación es una condición de eficacia de los actos administrativos, afirma Gordillo (2009) y la falta de esta impide sus efectos jurídicos sobre los administrados. Respecto a la aplicación del debido proceso en el tema de estudio la notificación oportuna es primordial en la

garantía del derecho de defensa. Respecto al acervo probatorio según lo establecido por la Ley 1437 de 2011, se observa que una vez la empresa tenga el acervo probatorio necesario para expedir el acto administrativo, debe darlo a conocer al usuario y brindarle diez días para presentar los alegatos respectivos.

Una vez desarrollado el proceso de visita para detección de anomalías en los equipos de medición, la empresa da a conocer otras pruebas diferentes al acta de revisión como son, fotografías videos y dictámenes de calibración e inspección realizadas por el laboratorio que reviso el medidor designado por la empresa, para que en el término de diez días como lo contempla la Ley 1437 de 2011 pueda presentar oficio de descargos en relación con el acervo probatorio que presenta la empresa en su contra.

f). Validar el sustento jurídico en el que se afianza el CCU., Y el procedimiento administrativo, para cobro de energía, retroactiva a los suscriptores del servicio de energía en la capital del Meta. El contenido corresponde al CAPITULO VII del estudio, donde se describe el marco contextual y se realiza un análisis de las principales disposiciones normativas contenidas en el CCU, de la Electrificadora del meta. Se concluye que las cláusulas contenidas en el contrato están de acuerdo con las estipulaciones legales, aunque es necesario redireccionar algunas, las que se analizan y dan resultado en el CAPITULO VIX

g). Demostrar la aplicación del debido proceso en las actuaciones administrativas adelantadas para el cobro de energía retroactiva, por la electrificadora con mayor cobertura en la capital del Meta.. Para precisar, el cumplimiento del debido proceso, con quienes se les ha iniciado un proceso administrativo para cobro de energía retroactiva, el CAPITULO VIII, base para identificar el cumplimiento de este derecho , contiene El diseño metodológico de la investigación, los informes de gestión de la Personería municipal de Villavicencio y un trabajo de campo con una población y muestra de 70 participantes más 20 para el proceso de saturación determinada mediante la aplicación de entrevista y 20 con charla informal, con 6 ejes donde se agruparon las preguntas sobre aspectos determinantes, así como se evaluó la efectividad de las notificaciones y demás situaciones y su influencia en el derecho a la defensa y contradicción cuando se da cobro de energía retroactiva al suscriptor. El análisis de resultados está en el CAPITULO 9. Se define que el servicio domiciliario, es de competencia del Derecho Administrativo, con unos principios que garantizan el bienestar social,. Como mandato constitucional el Estado es responsable de su cumplimiento

eficiente., así como las disposiciones legales que lo fundamentan. Como la ley 142 y 143 de 1994. Y demás sustento jurídico en el que se afianza, el cual contiene el procedimiento administrativo, para cobro de energía retroactiva en la capital del Meta.

Respecto al resultado de la investigación en cuanto a resolver el objetivo general sobre, si el trámite administrativo para el cobro de energía retroactiva o no facturada en la capital del Meta, a partir del año 2016, garantiza el debido proceso o si existen factores de vulneración al derecho que tienen los usuarios a la defensa y contradicción y/o detectar, posibles elementos que influya. Y la hipótesis de trabajo que plantea que es la vulneración de este derecho lo que genera descontento en la población afectada y diezma la economía y el reconocimiento que merece la empresa por toda la gestión importante que realiza y hace visible en sus informes de gestión y rendición de cuentas. Se pudo identificar varios factores que impiden la correcta aplicación de este derecho fundamental, los cuales se describen y explican con detenimiento en el capítulo 9 del presente trabajo. Y otros aspectos que no dejan de revestir importancia se hallan en las recomendaciones.

Se concluye en síntesis y para varios de estos factores, (**capítulo IX**) la falta de medios necesarios proporcionados por el Estado e inclusive interpretaciones contradictorias de la Ley y otros elementos legales y organizacionales influyen en la posible falta de aplicación al debido proceso de los suscriptores contra quienes la EMSA E.S.P. , adelanta un proceso administrativo para el cobro de energía retroactiva o no facturada, por anomalías en los equipos de medición, y el retiro de estos por presunto fraude, en el Departamento del Meta. Por lo tanto, genera descontento en la población, tanto que en la información recolectada un porcentaje alto de los entrevistados asegura que está en la empresa por ser la única en la ciudad. Aunque es necesario reconocer la gestión de la empresa por prestar un servicio de calidad, por llevar a cabo la Responsabilidad Social Empresarial, con sus grupos de interés internos y externo

RECOMENDACIONES

Se da a conocer que para la mayoría de los usuarios en charla informal se determina que el contador debe ser parte de la infraestructura eléctrica, ya que el usuario lo que compra es el servicio y para ello él debe contar con aparatos eléctricos, para los electrodomésticos, y en general para utilizarlo, pero hasta el punto de llegada de la energía es responsabilidad de la entidad. Al respecto la distribución está definida desde “la salida de las redes de transporte hasta el consumidor final” Aquí se abre el debate sobre la instalación final que indiscutiblemente hace parte de la infraestructura para la distribución del servicio. sin embargo, la empresa no es responsable de evitar asumir el contador de energía cualquiera sea su valor, puesto que legalmente la empresa es facultada para exigir el medidor al usuario. Según La Ley 142 de 1994, Capítulo IV, Artículo 144, De los medidores individuales reglamenta: “Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios **adquieran**, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos”. También dispone: que los suscriptores pueden adquirir los bienes y servicios respectivos “a quien a bien tengan” y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas, dispuesta por la entidad.

La Ley 142 del 94 Artículo 14 Numeral 14.25 Consagra: 14.25. Servicio público domiciliario de energía eléctrica. “Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, **incluida su conexión y medición**”. Al respecto se da el debate e inconformismo del suscriptor con la entidad prestadora del servicio.

Frente a esta contradicción, lo que corresponde es la presentación de un proyecto de ley o una demanda sustentada técnica y jurídicamente para que uno de estos artículos sea reformado. También la misma Ley 142 de 1994, Artículo 97, Enciso dos, Norma:

Los costos de conexión domiciliaria, acometida y medidor de los estratos 1, 2 y 3 podrán ser cubiertos por el municipio, el departamento o la nación a través de aportes presupuestales para financiar los subsidios otorgados a los residentes de estos estratos que se beneficien con el servicio.

El mismo Artículo agrega: y,” de existir un saldo a favor de la persona prestadora del servicio [...], se aplicarán los plazos establecidos en el inciso anterior, los cuales, para los estratos 1, 2 y 3,

por ningún motivo serán inferiores a tres (3) años, salvo por renuncia expresa del usuario”. Este si tiene cumplimiento para el suscriptor, ya que el valor del contador es pagado por cuotas asignadas en la factura del respectivo consumo. Sin embargo, los usuarios del estrato 1.2, 3 afirman no haber recibido los beneficios, de que trata Ley 142 de 1994, Artículo 97, Enciso dos.

Otro aspecto a tener en cuenta es la defraudación de fluidos, que en muchos casos las pruebas en los aparatos de medición, en la acometida es muy evidente. Como una posibilidad de solución, sería gestionar ante la SVSP., quien faculta el Decreto Ley 356(1994, Artículo 2.) y Decreto 2355 (2006) para lo concerniente a la vigilancia, una licencia para instalar cámaras en los establecimientos, de vasto comercio o industria y/o donde se ha encontrado presuntas acciones delictivas de defraudación de fluidos. Amparados en el (Decreto Ley 356, 1994, Artículo 4, Numeral 7) que dice “Artículo 3. Los servicios [...], solamente podrán prestarse con la obtención de licencia o credencial [...]. Y en (El decreto Ley 356, 1994, Artículo 4, Numeral 7). Campo de aplicación,” La [...] instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada”. Y así poder evitar pérdidas por la defraudación de fluidos y/o obtener el aporte probatorio para el proceso judicial. Es necesario evaluar y comparar entre el prepuesto necesario para esta previsión y las pérdidas millonarias que se afrontan cada año, por este delito. Aquí una revisión periódica permitirá detectar la falla ocurrida en un corto tiempo o que ya se venía presentando progresivamente en los inmuebles familiares o aquellos que no revisten complejidad.

Se sugiere una revisión periódica, de los aparatos de medición de energía eléctrica respecto a sus sellos que permitiría saber cuándo la falla ocurre en un muy corto tiempo o ya venía presentando progresivamente deterioro. En la figura que evidencia que la serie de la pestaña es diferente a la serie del tambor, en el sello llamado de mariposa, y no debe existir esa diferencia, sino que la serie debe coincidir. Por lo tanto, se presume que hubo manipulación y cambio del sello, que se podría detectar fácilmente con una revisión visual periódica. Hay casos mucho más evidentes que involucran presuntamente redes organizadas por la forma de la manipulación, lo que amerita la revisión de control, porque un sello también se puede deteriorar, lo que sucede es que no es posible ese evento de la noche a la mañana Y la instalación de cámaras ayudaría a controlar.

En cuanto a una cantidad considerable de electrodomésticos, donde el consumo de energía cada mes es menor, es igualmente necesaria una revisión continua, pero en fechas no definidas de

los usuarios de energía sobre todo de aquellos fraudes realizados por empresas, inescrupulosas que con sus actuaciones causan detrimento al patrimonio de la Empresa. La revisión visual, como se mencionó anteriormente podría ser aunada a la toma del consumo lo cual permitiría detectar, el deterioro en el tiempo y las circunstancias generadoras pertinentes y mediante el proceso de comunicación interna informar a los técnicos, para una evaluación más acentuada. En cuanto a la acción de las empresas que consiste en analizar consumos, para comparar las notables diferencias de un mes a otro, con el inconveniente que al parecer el análisis no es oportuno en el tiempo, y amparados legalmente realizan cobros retroactivos, de 5 meses, los cuales causan inconformismo a los usuarios que no han cometido ningún fraude, y a los que sí, les dan oportunidad a que tilden a la empresa de injusta, soliciten reuniones con ediles, presidentes de acción comunal, dilaten procesos y hagan disminuir con comentarios el prestigio de la empresa, lo cual se podría evitar con una revisión de diferencias oportuna.

Al ser elegido el laboratorio por la misma empresa con el Estado, para el suscriptor es fácil alegar la falta de los principios de: imparcialidad, de transparencia y de buena fe, de allí la necesidad de un laboratorio propio del Estado, para que los dictámenes que se den puedan detectar el fraude o la inocencia del suscriptor y aceptarse con confianza y menor posibilidad de controvertir. Porque es difícil saber si el deterioro de un sello corresponde a un dolo o a causa natural, por su servicio en el tiempo, de allí Ya que al respecto los usuarios manifiestan, que desconocen o muchas veces no se percatan del deterioro del equipo para pedir cambio, esto por la misma cultura y las ocupaciones que para muchos son más importantes

Sin embargo, como aún no se ha descubierto una forma más expedita, de identificar un fraude en el medidor de luz, en cuanto al retiro de los sellos de seguridad, la observación visual puede ayudar mucho debido a que un sello no se deteriora en un mes, sino que lo hace progresivamente en el tiempo. Y en el listado de revisión y luego en la factura agregar una casilla donde diga: estado del sello al menos, y/ o de otras partes del aparato medidor que sean posibles y ágiles de detectar visualmente. Se considera que el usuario no tendrá manera de revertir la prueba. Solicitar en la dirección indicada en el trabajo, el permiso para colocar cámaras en los sitios donde se ha detectado presunta defraudación de fluidos y no se ha podido validar el aporte probatorio.

La entidad prestadora del servicio el cumplimiento del Debido Proceso Con el cobro de energía retroactiva o no facturada y deterioro en los aparatos de medición, buscar estrategias, o modificar la cláusula en cuanto a hacer llegar la notificación personal al suscriptor, para que tenga derecho a la defensa.

Para normatividad sobre algunos vacíos legales que deben tenerse en cuenta se debe presentar una demanda por la vulneración de principios constitucionales y al derecho del debido proceso en los trámites administrativos. Respecto a posibilitar las herramientas necesarias para garantizar el debido proceso con métodos de seguridad y confianza, es necesario un laboratorio público, así como un listado de técnicos que puedan asistir a las revisiones de contadores de energía. para que se dé el principio de imparcialidad y no solo sea la empresa la que compruebe el fraude.

Buscar todas las alternativas necesarias para brindar satisfacción a los grupos de interés externo para conservar el prestigio de la empresa y la competitividad, ya que en el bienestar de los grupos de interés interno según el informe de gestión 2020 la empresa obra de manera excelente. Al respecto es necesario comunicar oportunamente, cuando haya necesidad de racionamientos o suspensión, por varios medios como la radio debido a que muchos usuarios no manejan internet. Esto debido a las continuas quejas de los usuarios y hasta algunas autoridades sobre la interrupción muy seguida del servicio. Frente a estas situaciones la empresa pierde prestigio.

Tener en cuenta que este servicio domiciliario, es un tema de competencia del Derecho Administrativo, con unos principios que garantizan el bienestar social,. Como mandato constitucional, requiere velar por su cumplimiento eficiente, para no afectar los derechos de los ciudadanos. Es importante cuando se da el cobro de energía retroactiva o fraude en el medidor de la energía, establecer la diferencia entre el dolo por defraudación de fluidos que es un delito y la caída de un sello por deterioro natural. Porque, no se puede descartar eventos distintos a manipulación intencional, sin las pruebas necesarias. Además, se debe tener en cuenta ya que lo determina la Ley no es el usuario el que debe estar pendiente de la afectación de medidor de energía sino la empresa. Entregar al usuario una copia del CCU., así no la solicite, o indicarle la página donde puede conseguir y dejar constancia de esa entrega para que el usuario no tenga excusas de que no conoce los procedimientos y compromisos, “aunque en el contrato dicen cuando lo necesite”.

Se identifico la existencia de contradicciones legales, por ejemplo, cuando se retira el medidor, menciona el acompañamiento de un técnico de confianza del usuario, pero a la vez establece un limitado tiempo de 15 minutos para su acceso. Así mismo en el CCU, de la Empresa se observa como obligaciones de la entidad la revisión técnica periódica a los equipos de medición a razón de su experticia y conocimiento de la materia. Sin embargo, en un sentido práctico la entidad solo toma lectura del consumo, sin identificar a tiempo las anomalías. Situación que es respaldada por la ley de servicios público al otorgarle 5 meses anteriores al encuentro de la anomalía para cobro de energía retroactiva. O no facturada en la capital del Meta.

También, en el contexto social estudiado se halló que, en el trámite adelantado por la entidad pública para el hallazgo de anomalías técnicas, muchas al refutarse como realizadas por el suscriptor o usuario, generan vulneración al principio de la buena fe, que se debe presumir en todo momento, ya que la mala fe que se le imputa al usuario debe probarse más allá del diagnóstico de fallas o averías que se presenten en el equipo de medición. En cuanto al principio de imparcialidad el mismo se ve desdibujado al considerarse que la entidad pública es competente para impartir justicia en el trámite administrativo que adelanta para el cobro de energía retroactiva, y a la vez es parte, al tener la carga probatoria que demuestre la existencia de anomalías que causan su detrimento patrimonial y económico. Situación que no encuentra aceptación por la comunidad, que presume falta de transparencia en sus trámites, en pro de beneficiarse, más allá de una verdadera intención de aplicar justicia, con la explicación que lo que busca la empresa es detener la defraudación de fluidos.

BIBLIOGRAFIA

- Badell, Madrid, R. (2006) *Congreso internacional de derecho administrativo*. Tomo I. Universidad católica Andrés Bello. Editorial Texto C.A. primera edición. Montalbán/ la Vega Caracas Venezuela
- Bunge, M. (2005). *La Ciencia su Método y su Filosofía*. Fundación Promotora Colombiana de Cultura.
- Cruz, Bolívar, L. (2013). *El delito de defraudación de fluidos*, 2.^a ed. Monografías de Derecho penal. Universidad Externado de Colombia.
- Constitución Política de Colombia. (1991). Actualizada con los actos legislativos a 2016. Edición. preparada por Centro de Documentación Judicial CENDOJ. Biblioteca Enrique Low Murtra-BELM .
- Giraldo, Ángel, J. (2012). *Los Supuestos Teóricos de la Investigación Socio jurídica*. U IBAGUÉ.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, Collado, C. y Baptista, Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* 4 Edición, Editorial, McGraw-Hill
- López Román, L. Montenegro de Timarán, M. I. Tapia Fierro, R. M. *La Investigación Eje Fundamental en la Enseñanza del Derecho*. Editorial UCC Universidad Cooperativa de Colombia. Seccional Pasto 2006, Primera Edición
- Marín, Cortes, F. (2010). *Los Servicios Semipúblicos Domiciliarios*. Editorial Temis. Edición 1 U. Antioquia, Magistrado auxiliar de la sección 3 del Consejo de Estado. Derecho público y privado.
- Millán, J. (2007). *Entre el Mercado y el Estado. Tres décadas de Reforma en el Sector eléctrico de América Latina*. Banco Interamericano de desarrollo (2006) Editorial Interamericana Debelopment Back staff. 2001. Producido por el Departamento de desarrollo sostenible del BID. Washington D.C.
- Naranjo, Villegas, A. (2008). *Filosofía del Derecho*. Quinta edición. Reimpresión. Editorial TEMIS.S.A. Bogotá Colombia.
- Núñez Forero, F. (2018). *Servicios Públicos Domiciliarios, Telecomunicaciones E Infraestructura*. (instituciones, regulación y competencia) U. Externado de Colombia.
- Otero, Lathrop, M. (2000). *Derecho Procesal, Modificaciones a la Legislación 1988 -2000*. Editorial Jurídica de Chile. Primera edición 2000. Santiago de Chile.

Rodríguez, Rodríguez, G. H. (1983). *La Jurisdicción y el Procedimiento Contencioso Administrativo* Historia, desarrollo y perspectivas. Capítulo de Libro. Bogotá. 1983

Rodríguez Garavito, C. (2009). *Introducción a la investigación socio jurídica*. Ensayos Universitarios. Director Programa Justicia Social y Derechos Humanos, Prestigioso Profesor de Derecho en U. De los Andes, U. del LITORAL Santa fe argentina entre otras.

Rodríguez, Rodríguez, L. (2021). *DERECHO ADMINISTRATIVO General y colombiano*. Editorial Temis. Colombia.

Rojas, Tudela. F. (2008). *Los derechos fundamentales*. Editor Defensor del pueblo

WEBGRAFIA

Acosta, Álzate, S. (2019) *¿Cuántas constituciones ha tenido Colombia?*

<https://www.senalcolombia.tv/cultura/constitucion-politica-colombia-historia>

Agudelo, Ramírez, M. (2005). El debido proceso. *Opinión jurídica*. [En línea]. 4(7), pp.89-105 Universidad de Medellín. Colombia.

<https://www.redayc.org/articulo.oa?id=94520492005>

<https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1307>

Atehortúa Ríos, C. A. (1998). *El régimen general de los servicios públicos domiciliarios en Colombia*. Parte 2. *Revista De La Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas*, (99), pp 51-90.

Atehortúa, Ríos, C.A. (1998). El Régimen General de los servicios públicos en Colombia. parte 1-3 *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*,(99), pp.91-123.

<https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/4281>

Alvarado, Belloso, A. (2014). *La Imparcialidad Judicial y el Debido Proceso* (La fundación del juez en el proceso civil) *Revista Rtio-Juris-* V.9 No.18 enero a junio pp.207-235. Universidad Autónoma Latinoamericana. Medellín. <https://www.redalyc.org/pdf/5857/585761329010.pdf>

Arana, Rodríguez, J. y Rodríguez, L. (directores). Rodríguez, Martín -R, María del Carmen. (Coordinadora). (2015). *Curso de Derecho Administrativo Iberoamericano*. INAP (Instituto Nacional de Administración Pública) Editorial Colmares, S.L. C. /Baza, parcela 208. 18220, Albote (Granada)<https://www.buscilibre.com.co/libro-curso-de-derecho-administrativo-iberoamericano/9788490453537/p/4720373>

Arana M. y Rodríguez. J. (2013) *Sobre las transformaciones del Derecho Público, de León Duguit*. *Revista de Administración Pública*. No. 190. Pp.61-100.Universidad de la Coruña.

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DialnetSobreLasTransformacionesDelDerechoPublicoDeLeonDuguit>

Araque García, L. (2018). Los servicios públicos domiciliarios desde la perspectiva de Derechos fundamentales. *Diálogos de Derecho y Política* (20). pp.106-132.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/d>

Benavides, J. L. (2013). *Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 14- 37 de 2011. Comentado y concordado. 2da Edición* Universidad Externado de Colombia.

<https://publicaciones.uexternado.edu.co/gpd-codigo-de-procedimiento-administrativo-y-de-lo-contencioso-administrativo-ley-1437-de-2011-comentado-y-concordado-2da-edic>

Bello, Rodríguez, S. P. y Beltrán- Ahumada, R. B. (2013). *Caracterización y pronóstico del precio spot de la energía eléctrica en Colombia. Revista de la Maestría en Derecho Económico*, 6(6),293-316 <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revmaescom/article/view/7174>

Bello Rodríguez, S. P. y Beltrán Ahumada, R.B. (2010). *La historia del sector eléctrico en Colombia y su planeación.* [https://revistas.javeriana.edu.co > artice > bien](https://revistas.javeriana.edu.co/artice/bien)

Bolaños, González, J. (2006) *Derecho Disciplinario y Policial.* Editorial EUNED Editorial Universidad Estatal y a Distancia. San José de Costa Rica.

https://books.google.com.co/books?id=3N8L2S_inE0C&printsec=frontcover#

Cabrales, Martínez, A. R. (2014). El debido proceso dentro de las actuaciones administrativas en Colombia. *Diálogos de Derecho y política*.pp.58-74. Universidad de Antioquia.1Artículo de revista <https://revistas.udea.edu.co/index.php/derypol/article/view/20581>

Cardona, Martínez, G. Gaviria, Arango Á. F. Piedrahita de Salazar, G. A. y Piedrahita, Salazar. A. M. (2004). *Servicios Públicos Domiciliarios. Revisa de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.* (103), pp. 74-104. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/4167>

Carta Magna ((1215). Facultad de Humanidades-UNNE..[https://hum.unne.edu.ar > occidente > carmagna.](https://hum.unne.edu.ar/occidente/carmagna)

Comisión de Regulación de Energía y gas. [CREG] (1994).<https://www.creg.gov.co/>

Córdoba, Angulo, M. (2001). *La defraudación de fluidos en la legislación penal colombiana.* *Derecho penal y Criminología*, 22, 73 pp.103-116. Universidad Externado de Colombia <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpen/article/view/1070>

Constante, L. B. (2012.) *De qué hablamos cuando hablamos del Estado de bienestar.* UBA (Universidad de Buenos aires).

<http://www.derecho.uba.ar › lye › revistas › de-q.pdf>

<http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/lye/revistas/81/de-que-hablamos-cuando-hablamos-del-estado-de-bienestar.pdf>

Convención Sobre los Derechos del Niño, [CDN]. (1989, 20 de noviembre).

<https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

Convención Americana sobre Derechos Humanos. [CADH]. Adoptada, (1969,22 de noviembre).

Entra en vigor en 1978. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/17229a.pdf>

Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. [CCPR]. (1948, 10 de septiembre),

<https://www.derechoshumanos.net/ONU/ComiteDerechosHumanos-CCPR.htm>

Colombo, Campbell, J. (1997). *Los Actos Procesales*. Editorial Jurídica de Chile. Tomo 1 Impresores Salesianos S: A. ISBN 956-10-1153-0

https://books.google.com.co/books/about/Los_actos_procesales.html?id

Cordero, Torres, J. M. (2011). LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO DERECHO DE LOS INDIVIDUOS. Revista. Ciencia y Sociedad vol. XXXVI núm.4, pp. 682-701. Instituto Tecnológico de Santo Domingo República Dominicana.

<https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>

<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=87022786005>

CREG. (1994) Comisión Reguladora de Energía y Gas.

<https://www.creg.gov.co>

Crónica sobre Curiosa Historia de la plaza los libertadores de Villavicencio. (2016) (s.a.).

<https://www.agendahoy.co/2016/08/la-curiosa-historia-de-la-plaza-los.html>

Declaración Universal de los Derechos Humanos. [DUDH]. (Proclamada 1948, 10 de diciembre).

Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Declaración Americana de los Deberes y Derechos del hombre, [DADDH] (Entra en vigor, 1978,18 de julio). Corte Interamericana de Derechos Humanos.

https://www.oas.org/dil/esp/declaraci%C3%B3n_americana_de_los_derechos_y_deberes_del_hombre_1948.pdf

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/3768.pdf>

Decreto No. 019 (2012, 10 de enero). Diario oficial No.48308.

www.alcadiabogotá.gov.co.

Decreto No.1842. (1991,22, de julio). Entrado en vigor 23 de julio de 1991 Diario Oficial No.39.

925 www.alcadiabogota.gov.co

Decreto 2663 de 1950. (1950, 5 de agosto). Presidente de la República. (Por el cual se expide el Código Sustantivo del Trabajo). Diario oficial No. 27. 407.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>

Decreto 753 de 1956. (1956, 25 de abril.) Presidente de la República. (Por el cual se sustituye el artículo 430 de la Ley 141 de 1961. Código Sustantivo del Trabajo). Diario oficial No. 29.019.

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/decreto_0753_1956.pdf

Decreto 37-43 de 1950, (1950, 20 de diciembre). Presidente de la República. Por el cual se modifica el Decreto No.2663 de 1950, sobre Código Sustantivo del Trabajo. Diario oficial No. 27504.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=>

Decreto 1355 de 1970. (1970, 4 de agosto). Presidente de la República. Por el cual se dictan normas sobre la policía. Diario oficial No.33-139

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6945>

Decreto 4807 de 2011. (2011, 20 de diciembre). Presidente de la República. Diario oficial No.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45080>

De la Rosa, Rodríguez, P. L. (2016). *El debido proceso, sus orígenes, su evolución y su reconocimiento en el nuevo sistema de justicia penal en México*. Universidad del Centro de México y Facultad de Derecho de la UASLP. Biblioteca

Cejamericas.<https://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/4917?show=full>

DICEL. Compañía Colombiana Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica

<https://dicel.co/>

Diccionario Político (2020). Estado de bienestar ¿qué es? Origen y prestaciones.

<https://www.lasexta.com/diccionarios/politico/>

Duguit, L. Moreno Pérez, J.M. y Calvo, González J. (1859-1928-1926). *Manual de Derecho Constitucional teoría general del Estado, el derecho y el Estado, las libertades públicas*. Editorial. Camares 2005

https://bibliotecadigital.uchile.cl/discovery/fulldisplay?context=L&vid=56UDC_INST:56UDC_INST&tab=Everything&docid=alma991005796669703936

Duguit, L. (1859-1928). *Las transformaciones del Derecho Público y Privado*. Fecha de Edición.2007. Editorial Comares. <https://www.marcialpons.es/libros/las-transformaciones-del-derecho-publico-y-el-privado/9788498362374/>

Duguit, L. (1921). *La transformación del Estado*. Traducción seguida de un estudio. Editorial. Francisco Beltrán. Segunda edición española, corregida y aumentada en un prefacio del Autor. <https://es.scribd.com/archive/plans?doc=425974832&metadata>

Echavarría, Molina J. (2021), *Servicios públicos domiciliarios en Colombia*. Editorial, Uninorte. <https://editorial.uninorte.edu.co/customer/account/login/>

Electrificadora del Meta. [EMSA] (1981, 18 de diciembre) Misión y Visión. Política de calidad, historia, gerente general. <https://www.electrificadoradelmeta.com.co/newweb/>

ELECTRIMAPIRI. (2011). Electrificadora de Mapiripán. Quiénes somos, Misión, Visión. <https://www.electrimapiri.com/>
<https://www.informacolombia.com>

Empresas privadas comercializadoras de energía eléctrica, en equipos productores de energía en Villavicencio. <https://empresite.economistaamerica.co/Sector/D3503511/localidad/VILLAVICENCIO>
(<https://www.informacolombia.com> › departamento meta).

Electrificadora del Meta (2020) Informe de Gestión. <https://www.electrificadoradelmeta.com.co/newweb/informe-de-gestion-2020-2>

EMSA. (2017). Contrato con Condiciones Uniformes <https://www.electrificadoradelmeta.com.co/newweb/contrato-de-condiciones-uniformes/>

Emmett K, Vicepresidente de Asuntos Regulatorios de Itron. *Nuevos. Sistemas contra el fraude*. 2004. Artículo disponible en www.powerengineeringint.com/.

Fundación EDESA- (2.023). Historia de la electricidad. <https://www.fundacionendesa.org/es/educacion/endesa-educa/recursos/historia-de-la-electricidad>

Gamba, Ladino, J. C. (s.f.) Régimen Constitucional Colombiano del Servicio Público. Biblioteca Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2544/12.pdf>

Gómez, Izasa, M. C. (2006). La Historia del Estado Social de Derecho. *Estudios de Derecho*. 63(141) pp.73-99. <https://doi.org/10.17533/udea.esde.332229>
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/red/article/view/332229/20788136>

González, Monguí, P.E. (2007). *La Policía Judicial en el Sistema Penal Acusatorio*. **EDICIONES DOCTRINA Y LEY LTDA.**

https://www.google.com.co/books/edition/La_polic%C3%ADa_judicial_en_el_sistema_penal/bEhwYT6xEkIC?hl=es-

Gordillo, A. (2004-2007) *Tratado de Derecho administrativo. Parte general*. (y obras selectas)(2017). El cacto administrativo. Volumen 3. Primera edición. Fundación de Derecho Administrativo.

<https://www.google.com/search?tbm=bks&q=tratado+de+derecho+administrativo+agustin+gordillo>

Guzmán, Napuri, C. (2002) *Las teorías existentes sobre el servicio público*. Foro Jurídico, (01). Pp.77-78. Editorial. Pontificia Universidad Católica del Perú.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18267>

Herrera, Robles, A. (2012) Aspectos Generales del Derecho Administrativo Colombiano. 3 edición. Ediciones Uninorte. Grupo editorial Ibáñez.

<https://www.google.com.co/search?tbm=bks&q=Aleksey+Herrera+Robles>

Hernández, Bretón, F. J. (2015). *Breve explicación del origen del Derecho Administrativo*.

www.defensafiscalrd.com

Kresalja Roselló. B. (1999). *El roll del Estado y la Gestión de los Servicios Públicos*. THEMIS, Revista de Derecho, (39), PP. 39-98.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10382>

Laguna de Paz, J. C. (2020). *El principio de responsabilidad personal en las sanciones administrativas*. Revista de Administración Pública, 211, pp. 37-69.

<https://doi.org/10.18042/cepc/rap.211.02>

Ley 1801 de 2016 (2016,29 de julio). Congreso de Colombia. por la cual se expide, EL Código Nacional de Policía. Diario oficial. No.27.407,

<https://www.policia.gov.co/files/codigo-nacional-seguridad-y-convivencia-ciudadana>

Ley 48 de 1998. (1998,29 de diciembre). Congreso de Colombia. Diario oficial No.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i>

Ley 142 de 1994. (1994,11 de julio). Congreso de la República. Diario oficial No.41-433.

https://www.redjurista.com/Documents/ley_142_de_1994_congreso_de_la_republica/

Ley 143 de 1994. (1994, 11 de julio). Congreso de la República Diario oficial No.41-434.

https://www.andi.com.co/Uploads/Ley_143_de_1994.pdf

Ley 286 de 1996. (1996,03 de julio). Congreso de Colombia. Diario oficial NO. 42-824.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=354>

Ley 1437 de 2011. (2011, 18 de enero). Congreso de Colombia. Por la cual se expide el Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario oficial No.O.No.47-956
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html

Ley 80 de 1993. (1993, 28 de octubre). Congreso de Colombia. Diario oficial No.41.094
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma>

Ley 689 de 2001 (2001.28 de agosto). Congreso de Colombia. Diario oficial No. Diario Oficial No. 44.537, <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4633#:~:text=>

Ley 84/ 1873. Ultima actualización 30 de abril de 2024.DO No.2-867. Código civil de los Estados Unidos de Colombia. (mayo 16 de 1873).
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil.html

Maldonado, Gómez, T. (2010). *La noción de servicio público a partir de la concepción del Estado Social de Derecho*. Revista Actualidad Jurídica. Editor. Uninorte.
<https://es.scribd.com/document/500186523/La-nocion-servicio-publico-concepcion-Estado-Social-de-derecho>

Malpica De Lamadrid, L. (2002). *La Influencia del Derecho Internacional en el Derecho Mejicano*. La apertura del Modelo de Desarrollo de México. Editorial LIMUSA, S.A. Grupo Noriega Editores.
https://books.google.com.co/books/about/La_influencia_del_derecho_internacional.html?id=hgIs8S-74poC&redir_esc=y

Manú, Mediavilla. (2017). *¿cuál es la función del Comité de Derechos Humanos de la ONU? Amnistía Internacional*. <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/comit>

Marienhoff, M. S. (1965). *Tratado de Derecho Administrativo Tomo I*. Administración Pública. Derecho Administrativo. Organización Administrativa. Academia. Accelerating the World' research. <https://scholar.google.es/scholar?hl=>

Marienhoff. M.S. (1965). *El servicio público*. Biblioteca del Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAN. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/12.pdf>

Matías, Camargo, S. R. (2015). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* [en Línea]. (63),163-194
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357542721006> .

Matías Camargo, S. R. (2013). *La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones*. Diálogos de saberes. Investigación y Ciencias Sociales. No. 38, pp.43-62.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4696237>

<https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.38.2013.1828>

Mejía, S. (2018) Diccionario político y social del mundo iberoamericano. *Revista de estudios sociales*, [en línea], 38 enero 2011, mi línea 3 de agosto de 2018.

<https://journals.openedition.org/revestudsoc/12245?lang=fr#quotation>

Matías Camargo, S. R. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Derecho y Realidad* 12 (24), 315-329. <https://doi.org/10.19053/16923936.v2.n24.2014.4544>

Ministerio de Minas y Energía. [MME] (1974) Definición. Reseña Histórica. Funciones

<https://www.minenergia.gov.co/es/>

Molano, Telles, A. (2021). *Inicios del alumbrado público: cuando Villavicencio cambio candeleros por Bombillos*. <https://www.agendahoy.co/2021/02/inicios-del-alumbrado-publico-cuando.html>

PERIODICO

Moreno, Castillo L. F. (2018). Los Servicios Públicos y su permanencia como Institución Jurídica en Colombia. Editores, Universidad Externado de Colombia.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2762>

Organización de las Naciones Unidas [ONU], 24 de octubre de 1945.

<https://www.un.org/es/about-us>

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. [ICCPR]. Aprobado el 9 de diciembre de 1966 Entra en vigor, el 23 de marzo de 1976.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/PACTO%20INTERNACIONAL%20DE%20DE%20RECHOS%20CIVILES%20Y%20POLITICOS.php>

Palacios, Mejía, H. (2007). La constitución y la especialización de las funciones de protección a la competencia e materia de servicios públicos domiciliarios. *Con-texto* (21), 29-56

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/view/1917>

Pérez, M. A. (1999). *Cuando se fundó Villavicencio*. Artículo periodístico.

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-882713>

Pérez, Pedrero, E. B. (2001). *La presunción de inocencia*. Parlamento y Constitución. Anuario Núm. 5. pp. 179-204

[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaPresuncionDeInocencia-1060352%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaPresuncionDeInocencia-1060352%20(2).pdf)
<https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/1060352>

Procuraduría General de la Nación. (s.f.). Instrumentos Internacionales. Derecho al Debido Proceso.
https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-114277_archivo_ppt4.pdf

Quesada, Somano, A. K. y Medina León, A. (2020) *Métodos Teóricos de Investigación: Análisis, síntesis, Inducción, deducción, abstracto, Concreto e Histórico lógico*. Editorial Universidad de Matanzas. <https://www.researchgate.net/publication/347987929>

Ramírez, García, S. (2006). *El debido proceso. Concepto general y regulación en la Convención Americana sobre Derechos Humanos*. Boletín Mexicano de Derecho Comparado. UNAM.3(117).
https://www.researchgate.net/publication/26549158_El_debido_proceso_Concepto_general_y_regulacion_en_la_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (Actualización, 2023) Diccionario de la Lengua Española.
<https://dle.rae.es/>

Restrepo, Yépez, O. C. (2006) *Investigación Jurídica y Socio jurídica en Colombia*. Universidad de Medellín. Enero de 2006. Compendio de resultados y avances de investigaciones en Derecho, Sello editorial. ISBN- 958-97766-4-7
<https://scholar.google.com/scholar?cluster=10615822783305144991&hl=en&oi=scholar>

Rey, Gutiérrez, E. Lizcano, Caro, J. A. y Chacón, M., G. (2011). *Una visión histórica de los servicios públicos en Colombia*. Tecnogestión. Una mirada al ambiente. Vol. 8 No. (1)
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/tecges/article/view/4387>

Rodríguez, Gómez, J. C. (s.f.) *La telegrafía una revolución en las telecomunicaciones en Colombia: 1865-1923*. <https://www.banrepcultural.org/biblioteca>

Rodríguez, Soler J.(2021). *Responsable de la sostenibilidad de BB en EE. UU.* (2021). *Qué es la energía eléctrica*. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-la-energia-electrica/>

Rodríguez, Rodríguez, L. (2016). *La Explicación Histórica del Derecho Administrativo*.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1594/16.pdf>

Rodríguez, U. y Cortés Sambrano. (2012). *La Constitucionalización del Derecho Económico en Colombia*. Artículo. Revista Advocatus. No 18-107.116. Universidad Libre Seccional Barranquilla.

Rojas, Tudela. F. (2013-2018). *El debido Proceso. La Garantía Jurisdiccional de Aplicabilidad Directa de Derechos Fundamentales en La Constitución Boliviana. o revista jurídica Derecho*. Vol. 7 No.9.
www.La-razon.com-

<https://cebem.org/wp-content/uploads/2019/04/Libro-Derecho-9-FINAL1.pdf>

Romero, Pérez, J. (1999). *El Derecho Administrativo General*. Editorial Universidad Estatal a Distancia. EUNED. https://www.google.com.co/books/edition/Derecho_administrativo_general

Romero, Pérez, J.E. (1988) *El debido proceso: garantía constitucional*. Ciencias Jurídicas. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/16904>

Salamanca, Uribe, J. (2011, octubre). *Villavicencio ciudad de las dos caras*. Revista Credencial. Periodista Universidad Jorge Tadeo Lozano. Biblioteca Banco de la República. <https://www.revistacredencial.com/historia/temas/villavicencio-la-ciudad-de-las-dos-caras>

Sarabia Pedraza, A. H. (2018). Presunción de inocencia en materia de procedimiento administrativo sancionador. Matices y modulaciones. *Derecho Global. Estudios Sobre Derecho Y Justicia*, 4(10), 51-76. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v0i10.195>

Sentencia C- 450/95. (1995, 4 de octubre). Corte Constitucional (Antonio Barrera Córdova, M.P.). Exp. D-849. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1995/C-450-95.htm>

Sentencia C-691/08. (2008,9 de julio). Corte Constitucional (Dr. Manuel José Cepeda, M.P.). EXP.D-7097 Y D-7119. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/C-691-08.htm>

Sentencia C-221/ 94. (1994,5 de mayo). Corte Constitucional (Dr. Carlos Gaviria Diaz. M.P.). Exp.No. D-429. <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/1994/C-221-94.htm>

Sentencia T-578/92. (1992, 3 de noviembre). Corte Constitucional (Alejandro Martínez Caballero. M.P.). Exp.No. T-1848. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1992/t-578-92.htm>

Sentencia T-418/92. (1992,19 de julio). Corte Constitucional (Simón Rodríguez Rodríguez.M.P.). REF de tutela 398. <https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/1992/T-418-92.htm>

Sentencia C-075/97 (1997,20 de febrero). Corte Constitucional (Dr. Hernando Herrera Vergara. M.P.). Exp. D-1400.<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1997/C-075-97.htm#:~:text=C-075-97%20Corte%20Constitucional%20de%20Colombia&text>

Sentencia T- 387/11 (2011, 17 de mayo). Corte Constitucional (Jorge Iván Palacio Palacio M.P.). Exp.T-2927616. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/T-387-11.htm>

Sentencia C-172/14 (2014, 19 de marzo). Corte Constitucional ((Jorge Iván Palacio M.P.). Exp. D-9827. <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/>

Sentencia C-041/03 (2003, 28 de enero). Corte Constitucional (Jaime Córdoba Triviño. M.P.). Exp. D-3982. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/C-041-03.htm>

Sentencia C-O37/03 (2003, 28 de enero). Corte Constitucional (Álvaro Tafur Galvis, M.P.). Exp. D-3982. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8250>

Sentencia 378/010. (2010, 7 de diciembre). Corte Constitucional (Jorge Iván Palacios, M.P.). Exp. D-7940. <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/Autos/2010/A378-10.htm>

Sentencia C-187/20. (2020, 18 de junio) Corte Constitucional (Cristiana Pardo Schelesinger M.P.). Exp. RE-261. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/C-187-20.htm>

Sentencia 367/20. (2020, 31 de agosto). Corte Constitucional (Diana Fajardo Rivera, M.P.) Exp. T-7.119.719. <https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2020/T-367-20.htm>

Sentencia C-037/03. (2003,28 de enero). Corte Constitucional (Álvaro Tafur Galvis, M. P.).Exp. D-3982. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2023/C-037-23.htm>

Sentencia T-280/98. (1998,5 de junio). Corte Constitucional (Dr. Alejandro Martínez Caballero; M.P.). Exp. T-145620 y T-152265. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1998/T-280-98.htm>

Sentencia T-572/92 (1992, 26 de octubre) Corte Constitucional (Dr. Jaime Sanin Greiffenstein, M.P.). Exp.T-2975. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1992/t-572-92.htm>

Sentencia T-242/99. (1999, 16 de abril). Corte Constitucional (Dra. MARTHA VICTORIA SACHICA DE MONALEANO, M.P.) Exp.T-199 265. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1999/T-242-99.htm#>:

Sentencia C-540/97. (octubre 23 de 1997, 23 de octubre). Corte Constitucional (Dr. Hernando Herrera Vergara, M.P.). Exp. D-1667. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1997/C-540-97.htm#:~:text=>

Sentencia T-588/13. (2013, 29 de agosto). (María Victoria Calle Correa, M.P.). Exp. T-3876218. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/t-588-13.htm>

Sentencia T-1341/01, (2001, 11 de diciembre). Corte Constitucional (Dr. Álvaro Tafur Galvis, M.P.). Exp. T-463.211. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/T-1341-01.htm#:~:text=>

Sentencia 034/14. (2014, 29 de enero). Corte Constitucional (María Victoria Calle Correa, M.P.) Exp. D-9566 .<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/C-034-14.htm>

Sentencia C-641/ 02. (2002, 13 de agosto). Corte Constitucional (Dr. Rodrigo Escobar Gil, M.P.). Exp. D-3865 <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/c-641-02.htm>

Sierra, Sorockinas, David (2011). Reseña del libro Los Servicios Semipúblicos Domiciliarios. De Marín Cortés Fabian. *Estudios de Derecho*. (en línea) Vol. 68 No 151-211 pp. 379-384. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64796765700>

Sierra, Avellaneda, M. (2019). El procedimiento administrativo sancionatorio general en Colombia: *Un estudio desde la orientación garantista del nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Tesis de grado. Universidad Jorge Tadeo Lozano. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/7751>.
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co>

Superservicios, (1914). Quienes somos. Funciones. <https://www.superservicios.gov.co/>

Tribin, Echeverry, F. (2009). *reflexiones sobre la presunción de inocencia en Colombia. caso emblemático Umbral Científico (en línea) (14)pp.144-155* <https://www.redalyc.org/pdf/304/30415059013.pdf>

Uribe, Vargas, D. (1977). Las constituciones de Colombia, Vol. 1 Ediciones cultura hispánica. Instituto de cooperación Iberoamericana Madrid. (Historia, crítica y textos) Segunda Edición. <https://www.diegouribevargas.com/wp-content/uploads/2017/10/8.LasConstitucionesdeColombiaVolumen1.pdf>

Uvalle, Verrones, R. (2000). *Institucionalidad y Profesionalización del Servicio Público en México, Retos y Perspectiva*. Plaza y Valdés Editores (P y V.) Primera Edición año 2000. <https://books.google.com/cu/books?id=>

Villar, Borda, L. (2007). El Estado de Derecho y Estado Social de Derecho. *Revista Derecho del Estado*, (20), pp.73-96

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3400539>

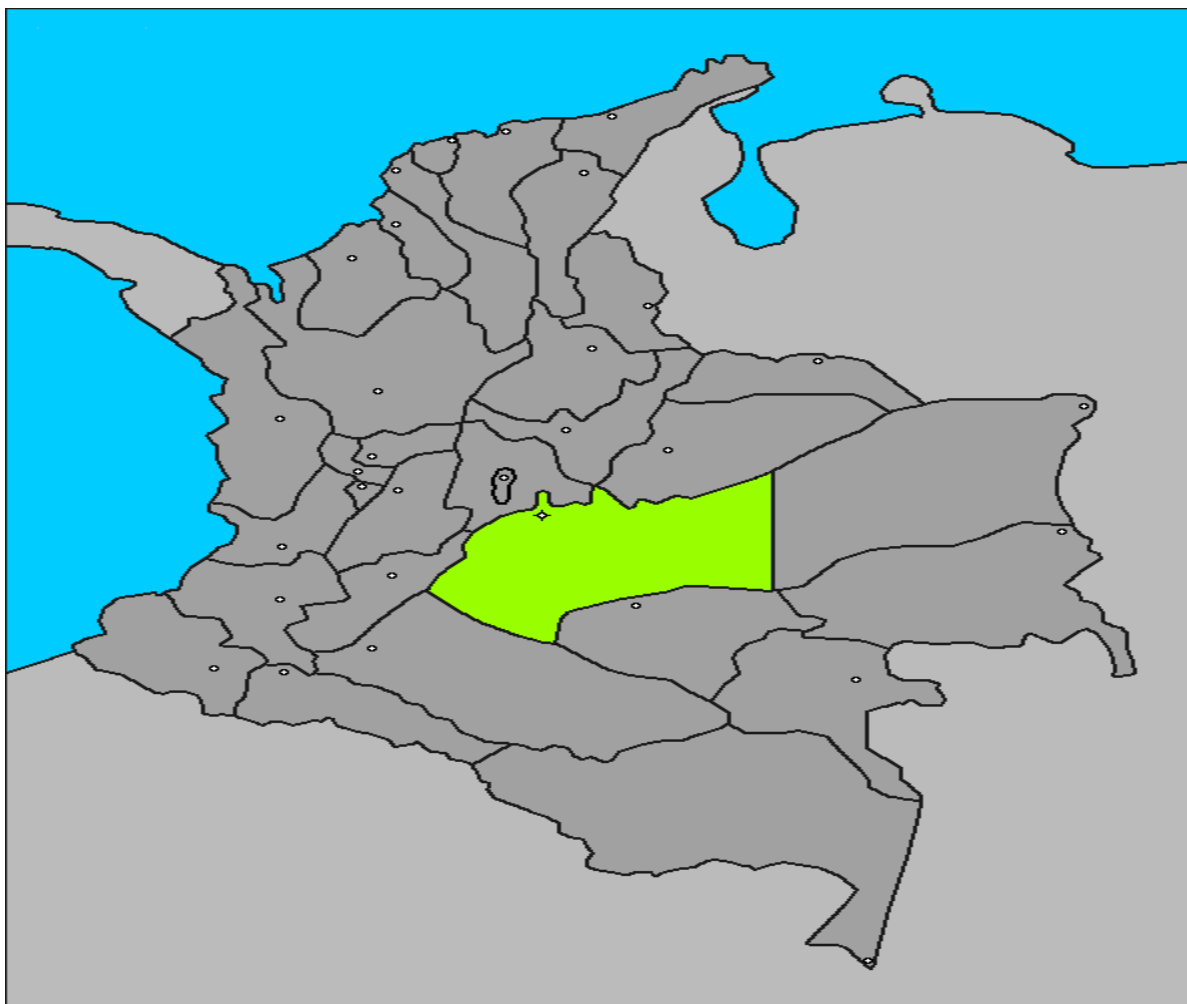
Villegas, Naranjo, A. (2007). *Reforma Nacional y Constituyente*. www.bdigitalunal.edu.co.

White Uribe, E. (2013). *Servicios Públicos Domiciliario*. : Kavilando, Vol. 5, No. 1 pp.51-55

Idioma: español. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5632065>

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: Ubicación del Departamento del Meta en Colombia



Reproducción: <https://www.todacolombia.com/departamentos-de-colombia/meta/index.html>

Extensión y límites del Departamento del Meta.

El departamento del meta tiene una extensión de: 85.535 kilómetros cuadrados

Capital: Villavicencio.

Limita:

Por el Oriente con: Con el Departamento de Vichada

Al Occidente con: Co el departamento del Huila

Al Norte con: Bogotá, D.C., Cundinamarca y Casanare

Al Sur con: Guaviare y Caquetá

Anexo B:

Ubicación de Villavicencio en el Departamento del Meta y sus límites.



Reproducción. <https://www.google.com/search?q=imagen+de+villavicencio+en+el+departamento+del+meta+mapa>

La capital del Departamento del Meta tiene una extensión de:

Una extensión de 1.338 Kilómetros cuadrados

Limita:

Por el Oriente con: Con Puerto López

Por el Occidente con Restrepo

Por el Norte: Con el Calvario

Por el Sur. Con Acacías y San Carlos de Guaro

Anexo C:*Panorámica de la Ciudad de Villavicencio*

Capital del Departamento del Meta, contexto donde se realizó el proyecto de Investigación.

Reproducción <https://juanguillermozulucardona.wordpress.com/2014/03/24/informacion-general>

Población: 531.278 habitantes (2018)

Anexo D-*Autora del proyecto en Reunión con personal en la EMSA*

Ana Marlenne Alfonso Unigarro, en la Electrificadora del Meta.

La autora del presente trabajo, en una reunión con el personal de la Electrificadora del M

Anexo E-*Instalaciones de la Emesa en Villavicencio*

Reproducción. www.electrificadoradelfmeta.com.co/index.php?option=com_k2&view.

Estas son las instalaciones físicas de la Electrificadora del Meta. entidad que tiene la mayor cobertura del servicio de energía para la capitán del Meta

Anexo F*Entrevista -cuestionario***CUESTIONARIO**

Agradezco su apoyo, en cuanto a concederme unos minutos de su apreciado tiempo, para dar respuesta a las siguientes preguntas, de este cuestionario realizado para sustentar trabajo de investigación sobre: “El debido proceso, en el cobro de energía retroactiva o no facturada”, por parte de la mayor Empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios, a los usuarios de la Capital del Departamento del Meta. También, es importante conocer su opinión, sobre el nivel de satisfacción con el servicio prestado, con el proceso realizado para los cobros mencionados y el retiro de aparatos medidores con presunción de posibles fallas.

DATOS GENERALES

SEXO _____ **EDAD** _____

PROFESIÓN U OFICIO _____

Cuál es el nombre de la empresa prestadora del servicio de energía que utiliza, por favor

Menciónelo _____

CUESTIONARIO

El cuestionario está basado en 6 ejes evaluables en las líneas de:

- 1-Prestación del servicio de energía eléctrica.**
- 2- Revisión y control**
- 3- Información oportuna para revisión y retiro del medidor.**
- 4- Procedimiento adecuado para la defensa del usuario.**
- 5- Laboratorio utilizado para la evaluación del medidor.**
- 6- Atención al cliente**

INSTRUCCIONES.

El cuestionario consta de 20 preguntas y una tabla de evaluación.

Lea cada una de las preguntas, revise atentamente todas las opciones y marque con una X, la alternativa que según su criterio considere más apropiada.

DESARROLLO

1-Prestación óptima del servicio de energía eléctrica.

1-La empresa de servicios de energía que Usted utiliza tiene:

Racionamientos:

No los hay _____ Son esporádicos _____

Si los hay _____ Son: Diarios _____ Semanales _____ Quincenales _____ Mensuales _____

Interrupciones:

Sí _____ seguidas _____ Esporádicas _____

2-Agilidad de la empresa para reconectar el servicio en caso de suspensión por daños técnicos:

En 3 horas_____ 6 horas_____ Un día_____ Mas de un día_____

3-La empresa en el caso de un daño, o posible defraudación tiene en cuenta la afectación del usuario, y procede a reconectar mientras se soluciona el problema:

SI_____NO_____

4-La empresa comunica públicamente la suspensión del servicio, en caso de mantenimiento técnico o fallas:

SI_____NO_____

5-Considera que el valor del kilovatio es muy elevado frente a su consumo:

SI_____NO_____

6-Preferiría utilizar una fuente de energía o empresa diferente.

SI_____NO_____

Cualquiera sea su respuesta explique brevemente por qué:

2. Revisión y control.**1- ¿Se realiza revisión y control de los aparatos medidores a sus inmuebles por parte de la empresa prestadora del servicio de energía eléctrica?**

Si, junto con la toma de lectura de consumo_____

Si, diferente al momento de la toma de consumo_____

de forma esporádica_____ De manera continua programada_____

No se realiza revisión y control de ninguna manera_____

3-Información oportuna para revisión o retiro del medidor de energía.**1- ¿El usuario es informado previamente por la empresa para la revisión o retiro del medidor?**

Con 15 días de antelación _____ 10 días de antelación_____ 5 días de antelación o menos_____

No es informado_____

2-Al momento de la revisión o retiro del medidor, ¿le dan un tiempo al usuario, para que pueda contar con un técnico de su confianza que le asista durante el procedimiento?,

SI_____ Cuánto tiempo_____

No le dan ningún tiempo_____

4-Procedimiento adecuado para la defensa del usuario.

1-En razón a la revisión técnica que se realizó en su inmueble, Usted recibió las evidencias que prueban las supuestas anomalías:

SI_____ NO_____

2- Sobre la decisión de la empresa de realizar cobro coactivo a causa de las anomalías encontradas, Usted recibió notificación: A su domicilio_____ o a su correo electrónico _____ dentro de 5 días siguientes a la resolución de cobro_____ dentro de los 10 días a la resolución del cobro_____entre 15 y 20 días a la resolución del cobro_____ No fue notificado_____

3- ¿La empresa le informó que Usted tiene una vía de recursos para presentar a su favor?

SI_____ NO_____

4- ¿En la empresa le explicaron en qué consisten esos recursos?

SI_____ NO_____

Cualquiera sea su respuesta explique brevemente su apreciación al respecto:

5-Existencia de laboratorio diferente al de la empresa para la evaluación del medidor.

1-El usuario tiene contacto con el laboratorio que hace la valoración de su medidor retirado por posibles anomalías: SI_____ NO_____

2-El usuario esta conforme que el único laboratorio que revise su medidor retirado por posibles anomalías sea el elegido por la empresa. SI_____ NO_____

Cualquiera sea su respuesta, justifique sus razones: _____

3-Considera que es necesaria la existencia de un laboratorio de propiedad del Estado o público que corrobore los resultados del laboratorio privado contratado por la empresa, para la revisión de los equipos de medida con posibles fallas para determinar si deben o no ser cambiados.

SI_____NO_____

Justifique su respuesta_____

6. Atención al cliente

1-Es fácil comunicarse telefónicamente con la empresa:

SI_____NO_____

Si su respuesta es No dé una breve explicación: _____

2- En la empresa expresan: amabilidad, paciencia, calor humano para explicar sus solicitudes

SI_____NO_____

3-En la empresa le dan ayuda oportuna y justa en la resolución de sus peticiones:

SI_____NO_____

Justifique su respuesta: _____

Gracias por su gentil colaboración.

La charla informal fueron preguntas abiertas y respuestas también relacionadas con las de la entrevista.

ANAEXO G- QUEJAS DE LOS USUARIOS DE ENERGIA ELECTRICA

La Personería asegura que ha buscado realizar mesas de trabajo y **acercamientos con la EMSA para encontrar soluciones, sin embargo no ha sido posible.**

"La situación es caótica, la prestación del servicio es deficiente en toda la ciudad, hemos encontrado muchos obstáculos y no hay una voluntad o compromiso real **por parte de la EMSA para mejorar el servicio en la ciudad**", aseguró el Personero.

En medio de la pandemia y la crisis económica que ha generado esta situación, **los ciudadanos denuncian además que el costo del servicio es elevado.**

En otros municipios del Meta, además del departamento del Guaviare, **también denuncian apagones constantes y mala prestación del servicio de energía.**

<https://www.bluradio.com/nacion/emsa-no-tiene-voluntad-de-mejorar-prestacion-del-servicio-personero-de-villavicencio>



Harman Alcalde 
@harmanfelipe

Las quejas por las absolutas deficiencias del servicio de la [@emsa_esp](#) son enormes. Como Alcalde solicitó que se le presente a la ciudad el Plan de Mejoramiento del Servicio de manera urgente e inmediata.

Tiene razón la gente en sus reclamos.

Quejas públicas de la EMSA



Tres alcaldes se unieron para quejarse por el mal servicio que presta la Electrificadora del Meta

20 abril 2021 • Juan Sebastian Aguirre

Lo que pareciera una repetición de la historia de Electricaribe, pero en los llanos orientales, es el servicio que presta la Electrificadora del Meta - EMSA. Compañía que registra constantes cortes de servicio que generan daños en electrodomésticos y equipos electrónicos en la ciudadanía metense.

Por esta razón, los alcaldes de los municipios de Acacías, Guamal y Castilla La Nueva, han elegido sendos derechos de petición, exigiendo a la EMSA que mejore la calidad del servicio, sin que hasta el momento los alcaldes locales hayan logrado tener respuesta alguna por parte de la compañía.

El Alcalde de Acacías, Eduardo Cortés Trujillo, a través de un video difundido por redes sociales confirmó que en compañía con las alcaldías de Guamal y Castilla, presentaron ante la Empresa Electrificadora del Meta un derecho de petición, donde exigen mejorar la prestación del servicio en pro del beneficio de los usuarios.

El mandatario acacireño reiteró que son repetitivas las fallas, las cuales generan daños a electrodomésticos y que además afectan las economías de los municipios implicados.

"Solicitamos a la EMSA, cuáles son las razones técnicas que inciden en los reiterados cortes, saber cuáles son los estudios técnicos que se han realizado para determinar estas causas, al igual que se nos informe si la entidad implementa o implementará un plan de mejoramiento para hacerle frente a esta situación", puntualizó el Alcalde Eduardo Cortés.

El Alcalde de Acacías además advirtió que el mencionado derecho de petición aún no ha sido contestado por la gerencia de la EMSA.

Los continuos cortes afectan a la ciudadanía en general, que reporta pérdida de electrodomésticos y a los estudiantes, profesionales y empresarios que hacen uso de las TIC desde sus hogares en medio de esta nueva normalidad impuesta por la pandemia.

[https://www.ciudadregion.com.co/tres-alcaldes-se-un...](https://www.ciudadregion.com.co/tres-alcaldes-se-unieron-para-quejarse-por-el-mal-servicio-que-presta-la-electrificadora-del-meta)

EMSA no tiene voluntad de mejorar prestación del servicio: personero de Villavicencio

Tiene razón la gente en sus reclamos.



@james_84 @James8480028025 · 22 ago. 2020

...

En respuesta a [@harmanfelipe](#) y [@emsa_esp](#)

Reiterados apagones



1



2



Annie FrancoR @anniefrancor15 · 22 ago. 2020

...

Uy sí, apagones de un minuto que lo que hacen es dañar nuestros electrodomésticos y ellos no nos los van a reponer, a mi de me quemaron así dos UPS y un computador.

-

--

.



Santiago Montaña Gutiérrez

Local Guide · 176 opiniones · 167 fotos

hace 35 minutos

Es muy complicado es mejor sacar tiempo e ir

La personería municipal de Villavicencio en su informe de gestión 2016, publicado en enero de 2017 con MARLON AUGUSTO CABRERA DAZA Personero Municipal dio a conocer las acciones adelantadas para velar por el debido proceso en la

ELECTRIFICADORA DEL META. EMSA. Respecto a

- Retiro Contadores o medidores lo que genera la instalación de unos nuevos, los cuales son diferidos al usuario para su pago en las facturas.
- Continuas quejas por malos procedimientos al momento de efectuar visitas a los inmuebles, por parte de los contratistas de la EMSA.

- Cortes de energía sin previo aviso.
- Sanciones por acometidas fraudulentas, violación al debido proceso.
- Inconformidad con los cobros de energía no facturada. 95
- Inconformidad con cobros retroactivos de energía de acuerdo al programa de recuperación de energía EMSA, así como de los promedios utilizados para recuperar esa energía.
- Cobros sin los respectivos elementos de prueba que den veracidad de daños en los medidores.

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Informe%20deGestion%202016.pdf>

Noticia periodística. (de actualidad)

“El primero en reclamar por el mal servicio durante el espacio ‘Gobierno Escucha al presidente Gustavo Petro, fue al alcalde de Villavicencio, Felipe Harman, quien expresó: “Debido a los constantes apagones que se han presentado en toda la ciudad y las múltiples quejas que se han generado por daños y pérdidas económicas pido a los directivos de la EMSA la renuncia por su incumplimiento con el servicio”.

“El mandatario de los villavicensenses dijo que hay absoluta ineficiencia: “se va el servicio de energía cinco, seis y siete veces a la semana, necesitamos tener un gerente en propiedad -el actual está encargado- **que la maneje y transforme una empresa que nos pertenece a todos**”.

<https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/gustavo-petro-habla-sobre-empresa-de-energia-de-villavicencio-813963>

ANEXO H- GESTIÓN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL

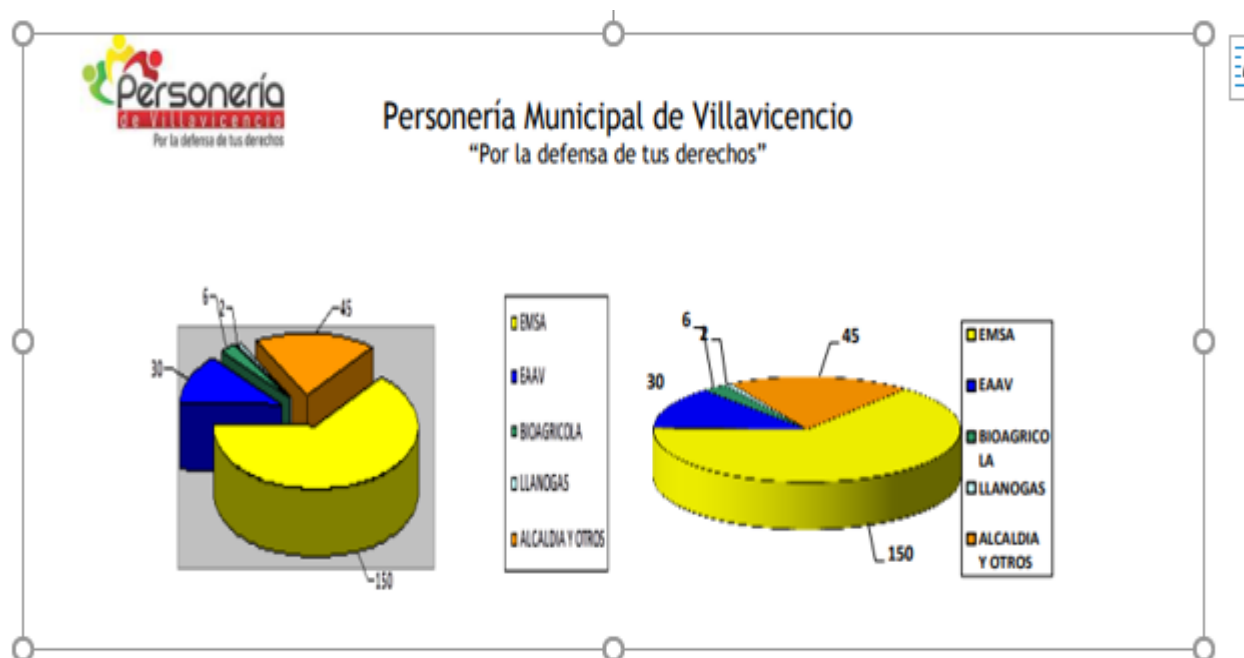
Acciones adelantadas para velar por la protección de los ciudadanos contra la EMSA

- Inconformidad por las visitas y cobros por la revisión técnica. Electrificadora del Meta. EMSA.
- Inconformidad por la negativa de reponer electrodomésticos dañados por la mala prestación del servicio, bajo la figura de “compensación de daños”.

- Inconformidad por las continuas fallas al servicio de energía.
- Inconformidad con cobros retroactivos de energía de acuerdo con el programa de recuperación de energía EMSA, así como de los promedios utilizados para recuperar esa energía.

La problemática en servicios públicos es muy amplia de acuerdo con los casos puntuales con cada empresa, donde se destaca la posición dominante de las empresas frente a los usuarios y la participación de éstos no es la ideal debido al desconocimiento de la ciudadanía acerca de sus derechos y de las normas actuales para hacer prevalecer sus derechos, así mismo la incapacidad de la superintendencia para garantizar los derechos del consumidor.

5.2 Seguimientos adelantados por la delegada de servicios públicos durante la vigencia 2020. Motivo: Reclamaciones radicadas en las empresas de servicios públicos con copia a esta Personería. En esta delegada se adelantan seguimientos a reclamaciones de los usuarios por inconformidad principalmente con facturación, fallas del servicio, servicios no prestados y otras situaciones contra las empresas de servicios públicos que desarrollan su actividad en el municipio.



ANEXO I- EVIDENCIA DE COBRO DE ENERGÍA RETROACTIVA POR ANOMALIAS

DECISION GC-PQR-SC- GC *RAD_S* del *F_RAD_S*
****RADS****

Por medio de la cual:

SE RESUELVE REVOCATORIA DIRECTA

El **Gerente Comercial** de la **Electrificadora del Meta S.A. E.S.P.**, en ejercicio de sus facultades legales delegadas por el gerente general y en especial las conferidas por el Artículo 69 del Código Contencioso Administrativo y

1. CONSIDERANDO

Que el (la) Sr(a) **XXX PARRA** interpuso ante la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P., Revocatoria Directa con radicado N. **20133500025067** del **03-04-2020** con solicitud N° **63011- 67891** contra decisión **GCE - 62020 - 332878 del 12/02/2020** de la cuenta N° **XXXXXXXXX**.

Que la EMSA S.A. ESP una vez observado lo encontrado en el predio, según consta en Acta de visita No.146904, de fecha 19/11/2020 y los resultados del protocolo de calibración N°130121 80066683 e inspección N°121203 – C00064249 expidió la decisión **GCE – 62020 - 332878**, mediante la cual informa al usuario que se procedería a cobrar el valor del medidor monofásico N°110802772 marca Holey instalado provisionalmente, mientras se tenían los resultados de laboratorio del medidor retirado a causa de la anomalía encontrada.

3. ANTECEDENTES

1. Que mediante decisión **GCE - 62020 - 332878 del 12/02/2020**, la EMSA S.A. ESP, cobra el valor del medidor monofásico N°110802772 marca Holey instalado provisionalmente, por la suma de **SESENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. (\$65.999)**, una vez se conoce que los resultados de laboratorio del medidor retirado marca Meter N°80066683 establecen que este es **NO CONFORME** y por esta razón no puede ser reinstalado.

Que dicha decisión se tomó con base en el siguiente

4. ACERVO PROBATORIO

4.1- POR PARTE DE LA ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.

4.1.1 decisión **GCE - ER - 62020 - 332878**.

4.1.2 Acta de Visita N°146904.

4.1.3 Protocolo de inspección y calibración.

4.2- POR PARTE DEL USUARIO

4.2.1 Oficio Revocatoria Directa.

“MEDIDOR ENCONTRADO 80066683 MET LEC:0 MEDIDOR INSTALADO 110802772 HOL LEC: 00001.5 CENSO 4190 PREDIO CON SERVICIO MEDIDOR NO REGISTRA CONSUMO LED APAGADO CON REGISTRADOR AVERIADO NO SE REALIZA PRUEBA DE INTEGRACION TAPA PRINCIPAL PARTIDA CAJA EN MAL ESTADO SE RETIRA MEDIDOR SE ENVIA A LABORATORIO SE NORMALIZA PREDIO INSTALANDO MEDIDOR Y CAJA SE VERIFICA QUE NO QUEDE ATERRIZADO SE VERIFICA ACOMETIDA SUBTERRANEA HALANDOLA 100 PORCIENTO CONFORME CENSO VERIFICADO AUMENTO DE CARGA POR ENCIMA DE LA CONTRATADA”

**DECISION GC-PQR-SC- GC *RAD_S* del *F_RAD_S*
RADS**

Por medio de la cual:

SE RESUELVE REVOCATORIA DIRECTA

El **Gerente Comercial** de la **Electrificadora del Meta S.A. E.S.P.**, en ejercicio de sus facultades legales delegadas por el gerente general y en especial las conferidas por el Artículo 69 del Código Contencioso Administrativo y

1. CONSIDERANDO

Que el (la) Sr(a) **XXX**, interpuso ante la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P., Revocatoria Directa con radicado N. **20133500009357** del **07-02-20** con solicitud N° **63011-66354** contra decisión **GCCE - ER - 2012 - 3053** del **09/10/2020** de la cuenta N° **XXXXXXXXXX**

Que la EMSA S.A. ESP una vez observado lo encontrado en el predio, según consta en acta de visita No. **139029**, de fecha 14-09-2022, expidió la decisión **GCCE ER 2020 3053**, mediante la cual informa al usuario que se procedería a cobrar energía retroactiva desde cinco (5) meses anteriores a la fecha de la revisión, ofreciéndole los respectivos recursos y respetando

3. ANTECEDENTES

1. Que mediante decisión **GCCE - ER - 2020 - 3053 del 09/10/2020**, la EMSA S.A. ESP, cobra una energía retroactiva al inmueble identificado con Código No. **XXXXXXX**, por la suma de **Un Millón Ochocientos Noventa y Seis Mil Ciento Sesenta y Tres pesos M/CTE. (\$1.896.163)**, por la anomalía encontrada en el mismo “**medidor quemado**”

En garantía al Debido Proceso y del Derecho a la Defensa, mediante CORREO CERTIFICADO el 02 de octubre de 2020 se envió la primera citación informando del trámite del proceso adelantado por nosotros, posteriormente el 09/ 10/2020 se envió citación para notificación personal del oficio **GCCE - ER - 2020 - 3053** NOTA NO SE COLOCAN MÁS EVIDENCIAS DEBIDO A LA ÉTICA EN RESERVA DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE LA EMPRESA