

RESPONSABILIDAD DEL ESTADO EN LA FALLA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS “ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS”

LARRY CAMILO LOZANO CAICEDO

DAILYN VIOLETA GONZÁLEZ DELGADO

JUAN CARLOS VILLA OSPINA¹

Resumen

Para abordar el problema de la responsabilidad jurídica del estado colombiano por fallas en la regulación de los servicios públicos domiciliarios, se requiere conocer el origen primero de la noción de servicios públicos; entendiendo que desde las ideaciones francesas provienen muchos de los conceptos que el país en materia legal utiliza entre los cuales se encuentran las divisiones del poder público, por ejemplo, y la consolidación del cambio de estado de derecho a estado social de derecho. Tales ideologías tuvieron repercusión en Colombia, adjuntando los cambios presentados a lo largo de la historia en materia constitucional hasta la actualidad que permitieron consolidar la materialización del estado social de derecho por medio los SPD como un bienestar social para todo ciudadano y como la normatividad del país avala, regula, y protege dicho bienestar. Por último, en caso de fallo en los SPD, el presente artículo se permite indagar sobre la responsabilidad directa del estado frente al fallo.

Palabras clave: Servicio público, estado social de derecho, fallo, responsabilidad.

Abstract

To address the problem of the legal responsibility of the Colombian state for failures in the regulation of public services at home, it is necessary to know the origin first of the notion of public services; understanding that many of the concepts that the country uses in legal matters, among which are the divisions of public power, come from French ideas, for example, and the consolidation of the rule of law change to a social rule of law. Such

¹ Artículo presentado en el marco de la Especialización en Derecho Administrativo de la Universidad Libre Seccional Pereira. 2009.

ideologies had repercussions in Colombia, attaching the changes presented throughout history in constitutional matters to the present day that allowed to consolidate the realization of the social state of law through the SPDs as a social welfare for all citizens and as the regulations of the country endorses, regulates and protects that welfare. Finally, in the event of a failure in the SPDs, this article allows for an inquiry into the direct liability of the state to the judgment.

Key words: Public service, rule of law, judgment, liability.

Introducción

El presente artículo surge a partir de la comprensión del término de servicios públicos como figura jurídica enmarcada en el plano histórico, primero entendiendo la noción desde el marco legal como lo plantea la Enciclopedia Jurídica:

“Toda actividad destinada a satisfacer una necesidad de interés general y que, como tal, tiene que ser garantizada y controlada por la administración, porque la satisfacción continua de esa necesidad no puede ser prestada sino por ella (...) mientras, en un principio, sólo se concebía el servicio público prestado por entes estatales, hoy se consiente su prestación por entes o personas privacidad.” (Enciclopedia Jurídica, 2014)

Así entonces, la noción de servicios públicos se ha convertido en uno de los temas de mayor interés en el contexto del derecho administrativo y en tal caso del estado social de derecho, puesto que puede entenderse como la materialización de éste en pro de la ventura de los ciudadanos. El origen de dicha noción proviene de Francia, mediante la revolución francesa en 1789 según lo refiere Maldonado (2010) dicha revolución “produjo un gran cambio ideológico en torno a la concepción del hombre como sujeto de derecho y libertades; con ella surgieron novedosas ideas que generaron la noción del servicio público” (p, 55) el pensamiento de los franceses se ligaba entonces a la concepción de que los servicios y el

estado debían estar a beneficio colectivo; el servicio público entonces, se prestaba por la administración o mediante concesión a particulares.

Luego de la segunda guerra mundial, surge el estado de bienestar basado en principios en el servicio como “igualdad, continuidad, mutabilidad (...) rentabilidad (...) agregando un régimen jurídico particular y un estatuto específico para los trabajadores” (Maldonado, 2010, p. 57) convirtiendo el servicio público en servicio universal y de sociedad. Mientras tanto en Colombia por medio de las ilustraciones ideológicas francesas aproximadamente en el siglo XVIII, se adoptan conceptos creados en Francia por sus pensadores, tales como el concepto de Estado de Derecho y la teoría de la separación de los poderes, en caso colombiano de las ramas del poder (legislativo, judicial y ejecutivo). Terminología adoptada en Colombia desde la reforma de 1936 integrando la concepción de Estado Social de Derecho, con el principio base de la legalidad, dejando clara la titulación en la constitución política de 1991.

Para Colombia, la política de prestación de los servicios públicos domiciliarios cambia radicalmente a partir de la constitución de 1991 y la creación consigo de las leyes 142 y 143 de 1994, permitiendo que la precariedad en los servicios y la monopolización y privatización de los mismos, limitada a los centros urbanos del país terminara y se generara un nuevo modelo para el suministro de los Servicios Públicos Domiciliarios (SPD), pasando de un estado proveedor a un estado regulador, pues como lo refiere Gómez (2008) “el sector público (descentralizado) y el sector privado operan como proveedores del servicio, y el Estado regula, controla y supervisa la provisión de los agentes con el supuesto de proteger el bien común y el interés público” (p.7) Adjunto a esta privatización se encontraba la del compendio de demanda de implican los SPD, basándose en la capacidad de pago que tuvieran los beneficiarios es decir, toda la ciudadanía en general, se empezó a hablar de conceptos como subsidios, medición de consumo, tratamiento tarifario de los usuarios, entre otros;

permitiendo un balance entre el costo, la calidad del servicio y la capacidad monetaria de pago de los habitantes.

El Estado debió reforzar su cambio en la constitución actual con la creación de en principio la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, mediante la cual define los SPD como los servicios de: acueducto, alcantarillado y aseo, energía eléctrica, telefonía básica computada, telefonía móvil en áreas rurales y distribución de gas combustible (...) teniendo como posibilidad de ser prestados por empresas oficiales o privadas, por los municipios mientras asuman directamente dicha prestación, las organizaciones de comunidades o por entidades autorizadas. (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2015).

Partiendo de esta ley, se inicia en el país una sucesión de transformaciones para la construcción de una nueva y completa estructura institucional en materia de servicios públicos. La conformación de la normatividad para cubrir el tema se encontraba hasta entonces corta y de manera general, pues se presentaban vacíos en servicios como la energía eléctrica, entonces se fija la Ley 143 de 1994 por la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (2015) Además de imponer sanciones a quienes incurran en conductas como por ejemplo contrataciones con entidades no reguladas o incumplir en las tarifas de pago.

Hecha esta salvedad, conforme a las leyes anteriores, la ley 472 de 1998 consagra como derecho colectivo, en su artículo 4º, literal j, “el acceso a los servicios públicos” con una prestación “eficiente y oportuna”, es decir, se plasma en la normatividad colombiana no solo

la proeza de que los servicios públicos son considerados una necesidad del ciudadano y que por ser un estado social de derecho, cada uno tiene precisamente el derecho de tenerlos, sino que plantea que es para el goce de los mismos y que por lo tanto se debe proteger y brindar ciertas garantías que le permitan a la gente vivir tranquilos y forjar acorde a los planteamientos del estado el crecimiento continuo de una sociedad. Entonces se comprende que, en la República de Colombia, en este Estado social de derecho, los servicios públicos son la materialización del bienestar social de todos los ciudadanos; bienestar al cual todos tienen derecho, sin ningún tipo de diferencias de raza, sexo, condición social o de cualquier otro tipo. Pero, ¿qué sucede entonces cuando dichos servicios públicos domiciliarios presentan fallas? ¿quién responde?; surge en la presente investigación la pregunta clave y es ¿Qué responsabilidad tiene el Estado al momento de fallar los servicios públicos domiciliarios?, para dar respuesta a dicha pregunta se plantea la realización de un análisis legal frente a la responsabilidad que tiene el Estado al momento de fallar los servicios públicos domiciliarios, dividiendo el mismo en diferentes pasos, el primero establecer la normativa nacional que habla sobre la responsabilidad del Estado en relación con los servicios públicos domiciliarios, el segundo indagar jurisprudencialmente como ha respondido el estado frente a la falla de los servicios domiciliarios y por último analizar el papel que tiene la superintendencia de servicios públicos al momento de fallar los servicios públicos domiciliarios.

Materiales y métodos

Este artículo se realizará empleando herramientas propias de la investigación cualitativa, de carácter dogmático, analizando el discurso del marco jurídico compuesto por las normas, el desarrollo jurisprudencial y doctrinal acerca de la responsabilidad del Estado frente a la falla de los servicios públicos domiciliarios.

Con base a lo anterior se procede a describir la clase de investigación y/o recolección de información que será aplicada para el desarrollo de este trabajo, en primero lugar se aplicara el método Histórico-jurídico que tiene como resultado exponer todo el contexto histórico, hablando en materia jurídica como ha sido tipificada dentro del ordenamiento la responsabilidad del Estado al momento de presentarse el colapso o algún inconveniente con la prestación del servicio domiciliario. En segundo lugar, se complementará el estudio a partir del método Jurídico-descriptivo debido a que la naturaleza de este tipo de metodología es descomponer el problema a tratar de tal manera que sea posible identificar y determinar cuáles son las posibles soluciones o resultados que tiene el problema objeto de estudio.

Por último, se realizará un estudio hermenéutico de cada una de los hallazgos obtenidos por medio de los dos métodos anteriores, con el fin de dar un acertado acercamiento a las conclusiones debido a que la hermenéutica permite analizar desde varios puntos de vista un mismo tema y con ayuda de cada una de las premisas planteadas dentro de los textos normativos, en especial en materia jurisprudencial se puede obtener un razonamiento acercado al que desea transmitir el jurista o el legislador.

Aproximación conceptual a los servicios públicos domiciliarios

Los servicios públicos, tal como su nombre lo indica, son servicios dirigidos a la comunidad, que bien pueden ser generados u ofrecidos por un particular o por el estado mismo, o quizá, por ambos mediante una empresa de economía mixta, donde tanto Estado como particulares, unen esfuerzos para ofrecer los servicios a la comunidad. En cuanto a los servicios públicos como tal, son de diferente tipo y cubren o satisfacen diferentes necesidades, por ejemplo, el alumbrado público necesario para dar iluminación a la ciudad y a los espacios públicos, para dar seguridad a la comunidad en general ya que en espacios públicos sin este servicio, se pueden presentar episodios de inseguridad, puesto que esta

puede favorecer a los ladrones por la poca visibilidad y también puede ocurrir que debido a la oscuridad de los espacios públicos se pueden generar accidentes por la existencia de obras en la vía, que como es costumbre, son mal señalizadas.

Además del servicio de alumbrado público, está el gas domiciliario el cual es necesario en gran parte de la mayoría de los hogares colombianos, ya que gracias al gas domiciliario, se pueden preparar y hervir los alimentos necesarios para satisfacer las necesidades alimentarias de la comunidad, así mismo, el servicio de alcantarillado y de acueducto son muy necesarios, aunque en la actualidad gran parte de la comunidad no cuenta con este tipo de servicio público, quienes si lo tienen en los grandes centros urbanos, ven su necesidad ante la escases de yacimientos de agua, finalmente, existen otro tipo de servicios públicos como el aseo y demás, que en suma, quizá uno puede resultar más relevante que otro, sin embargo, la prestación de todos estos servicios públicos es muy necesaria para lograr un buen y debido desarrollo de la comunidad.

De acuerdo con lo anterior, es necesario precisar acerca de la historia y evolución de los servicios públicos, ya que, se hace necesario conocer su origen para lograr entender posteriormente, porque estos están a cargo del Estado, en este orden de ideas, los servicios públicos y la noción de los servicios públicos como tal, según Gordillo (2017) está caracterizada como un ejercicio de algún tipo en específico ejecutado por la parte administrativa; este fue el concepto que funcionó para construir la relación del anterior derecho administrativo con el servicio público, además de ser la justificación para la competencia entre contencioso-administrativa, la naturaleza de contrato administrativo que asumían ciertos convenios con la administración, el régimen jurídico del dominio público, entre otros.

En sintonía, con lo anterior expuesto por Gordillo (2017), los servicios públicos cuentan con dos elementos, la administración (o estado) y la comunidad; los primeros (el estado) pone

a disposición de los últimos una empresa prestadora de un servicio determinado, para que dicho servicio sea prestado de manera continua e ininterrumpida, cuya única finalidad u objetivo, es brindar comodidad y satisfacción de necesidades a la comunidad misma.

Posteriormente, después de acuerdo con la evolución que han tenido estos servicios públicos desde su acuñación en el derecho administrativo francés, en Colombia, la Constitución de 1991 decide incluir dichos servicios públicos como un servicio inherente a la finalidad social del estado, además, agrega que los servicios públicos son deber y responsabilidad del estado, y que es el estado el encargado de velar por la correcta prestación de los servicios públicos, de manera continua y eficiente. Todo lo anterior, está incluido en el Art. 365 de la Constitución Nacional, donde además de lo anterior, se advierte que –tal como se dijo con antelación- los servicios públicos pueden ser prestados por el estado mismo, o por un particular, sin embargo, el estado debe mantener su regulación, control y vigilancia de los servicios públicos.

Así las cosas, en términos del Art. 365 de la Constitución Nacional, se permite dilucidar la importancia, la injerencia y la responsabilidad del estado mismo frente a la prestación de los servicios públicos, ya que por mandato constitucional, el estado en términos generales, debe velar porque los servicios públicos sean prestados de la mejor manera a la comunidad, y que así sean prestados por un particular, por ejemplo como lo es el caso de Electricaribe (quien es la empresa encargada de la distribución y prestación del servicio de energía eléctrica en la Región Caribe de Colombia) cabe responsabilidad del mismo estado, cuando dichos servicios por X o Y motivo son prestados de manera irregular, y es esa una de las causas que ha llevado a que el estado tome medidas frente a Electricaribe por la irregularidad en la prestación de sus servicios a la comunidad, y termina entonces por intervenir dicha entidad.

Por otra parte, respecto a la responsabilidad que le compete al estado cuando existe algún tipo de falla en la prestación de los servicios públicos, la Corte Constitucional de Colombia

mediante sentencia T-601/17, ha señalado que es deber del estado por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, vigilar y corregir las fallas que se puedan presentar durante la prestación de los servicios públicos, además, en dicha sentencia se determinó que la Superintendencia que, atendiendo a las funciones que le otorga el artículo 370 Superior, debe vigilar la eficiente prestación del servicio de alcantarillado y el cumplimiento de la normatividad en materia de prestación de servicio públicos domiciliarios, puesto que el estado es un directo responsable en la efectiva y eficiente prestación social de los servicios públicos domiciliarios (Corte Constitucional de Colombia, 2017).

Del caso en cuestión, se puede evidenciar que la Corte Constitucional, encargada de la salvaguarda de la Constitución Nacional, ha atribuido responsabilidad al estado cuando existe un daño o una irregularidad en la prestación de los servicios públicos, ya que como se pudo observar en dicha sentencia, la Corte ordenó al Municipio de Bello y a las Empresas Públicas de Medellín, tomar las medidas necesarias para la corrección de la afectación que estaba sufriendo la accionante en su vivienda como consecuencia de una indebida prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, donde tenía una filtración de aguas lluvias y negras en su hogar, por consiguiente, la Corte decide en últimas tutelar la petición de la señora y ordena además al Municipio de Bello y a EPM corregir dicho daño, ya que ellos tienen responsabilidad en la afectación que sufría la accionante.

Por otra parte, pero siguiendo el tema en mención respecto a la responsabilidad del Estado cuando existen fallas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (2014) mediante concepto 554 del 14 de Julio de 2014 ha señalado que le corresponden las funciones como vigilar y controlar el cumplimiento de leyes y/o actos administrativos de quienes estén prestando servicios públicos y que la ejecución de dichas funciones afecte de manera directa o indirecta a los

usuarios determinados; y sancionar las violaciones cuando sea competencia de sanción de la superintendencia.

En desarrollo de lo anterior, el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, establece que la Superintendencia mencionada puede implantar sanciones por violaciones de las normas sujetas dependiendo de la naturaleza y la gravedad de las faltas cometidas, además de tener en cuenta el factor de incidencia del infractor Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (2014).

Respecto a dicho concepto emitido por la Superintendencia de Servicios Públicos, aunque no se diga de manera taxativa en el texto, se puede inferir que en efecto, hay responsabilidad por parte del estado cuando una empresa prestadora o suministradora de servicios públicos a la comunidad, no los presta de manera adecuada, y es por ello que la Superintendencia, tiene la labor de vigilar que estas empresas de servicios públicos sean correctas, constantes y efectivas al momento de suministrar el servicio, ya que de no prestarlo en los términos que exige la ley, muy seguramente el Estado pueda verse involucrado en temas de responsabilidad por la omisión en sus tareas de supervisión, vigilancia y control, máxime cuando se trata de empresas públicas que son quienes prestan los servicios públicos, ya que en este caso no hay un particular que interfiera en la relación con los usuarios.

En términos Herrera (2017) se puede rescatar mediante el artículo 90 de la constitución política que el estado tiene como deber garantizar su responsabilidad ante daños antijurídicos emitidos por acción u omisión de cualquier autoridad pública, así las cosas, la responsabilidad del estado, se estructura en dos regímenes los cuales son la responsabilidad objetiva y la responsabilidad subjetiva, la primera (objetiva) hace alusión a la teoría del daño como fundamento de la responsabilidad extracontractual del estado y el mismo aplicado en forma excepcional; de otro lado, la segunda responsabilidad (subjetiva) se refiere a un

funcionamiento anómalo consecuente de las acciones de las entidades públicas, que, causan un perjuicio administrativo que debe ser reparado.

Posteriormente, (Herrera, 2017) señala que en efecto, al Estado se le puede imputar responsabilidad en cuando una indebida regulación y/o vigilancia en la prestación de los servicios públicos, sin embargo, únicamente se le puede imputar dicha responsabilidad mediante los títulos de imputación de daño especial o falla en el servicio, ya que como consecuencia en dicha falla del servicio (vigilancia y control) se ocasiona un daño y por consiguiente surge el deber de reparar dicho daño ocasionado a un tercero o usuario. Además, dicha responsabilidad se puede estructurar cuando se observe una actuación u omisión de las comisiones de regulación, que supongan un perjuicio para las empresas prestadoras de servicios públicos, como se observó en el desarrollo del artículo para que se predique dicha responsabilidad se debe probar la demora injustificada o negligencia en la actuación del ente regulador, de igual manera debe tenerse en cuenta que existen unas fallas de mercado bajo las cuales pueden excusarse ciertas falencias presentadas en la regulación. De esta manera, nuevamente queda en evidencia que, ante la negligencia del estado frente a la vigilancia y control respecto a la prestación de los servicios públicos, se puede generar un daño especial, es cual le puede imputar responsabilidad al estado, y como ya se dijo con antelación, el deber de reparar el daño generado.

En el mismo sentido, para Pérez (2015) cuando hay una falla en la prestación de los servicios públicos hay consigo una responsabilidad del estado que en el eventual caso de la acusación de un daño, este debe entrar a reparar dicho daño, puesto que en la prestación de los servicios públicos existen factores muy importantes como la vinculación de derechos fundamentales (o Constitucionales) su reglamentación obedece a normas administrativas que garantizan los intereses públicos, pero la gestión de control y vigilancia la tendrán los

organismos del estado por lo tanto el mal servicio de estos afectara la vida digna del ser humano y debe ser responsabilidad del estado Colombiano como garante de estos.

Lo anterior, es un punto fundamental que hasta el momento no había sido tenido en cuenta y no se había referido, y es que en efecto, la prestación de servicios públicos contribuye a la satisfacción de necesidades básicas, necesidades básicas que van ligadas de manera directa con derechos fundamentales, por ejemplo, el tener un adecuado servicio de acueducto y alcantarillado, va de la mano (o conexo) con el derecho a la vida digna, ya que al contar las personas con el servicio de agua (que entre otras cosas es necesario para garantizar el mínimo vital), se salvaguardan derechos como la vida digna, y la indebida prestación de este tipo de servicios puede vulnerar dicho derecho fundamental; y aunque suene redundante, uno de los fines esenciales del estado es la protección de los derechos y libertades individuales de todos los individuos.

Finalmente, otra de las fuentes teóricas consultadas para el desarrollo correcto del presente artículo, la cual fue “Ámbito Jurídico” de Legis en su artículo titulado ¿Quién responde por los daños que ocasionan los prestadores de servicios públicos domiciliarios? (Ámbito Jurídico, 2018), expone allí de manera general que se debe tener en cuenta el tipo de daño que se genera y que es indispensable que se presenten los tres elementos que deben existir para que se predique la responsabilidad como lo son:

1. Que haya culpa.
2. Que dicha culpa sobrevenga perjuicios para el reclamante.
3. Que exista relación de causalidad entre el daño y la culpa.

Una vez se cumpla con dichos elementos, asegura dicho artículo que se debe poner la respectiva denuncia ante la entidad jurisdiccional competente con la finalidad de poder determinar quién debe responder por el hecho y el perjuicio generado, y eventualmente, dependiendo del tipo de daño, el estado tendrá responsabilidad o no en dicho suceso.

Para lo anterior, se debe tener en cuenta la responsabilidad y las funciones que tiene la superintendencia de servicios públicos, debido a que ella es la encargada de verificar que atención si este siendo prestada y por ende realizar el debido proceso cuando lo anterior no sucede. Para lo anterior esta institución y los ciudadanos tiene una protección otorgada por la ley 142 de 1994, la cual a partir de su artículo 37 describe cuales son las reparaciones que debe otorgar las entidades que prestan el servicio público al momento de presentarse una falla en el mismo.

Por lo anterior en materia jurisprudencial se tiene como base jurídica la ley anteriormente nombrada, debido a que es consideraba la base fundamental para saber la responsabilidad del estado en materia de responsabilidad en la falla de los servicios domiciliarios. Así mismo las altas cortes se han manifestado por medio de diferentes sentencias que son abordadas desde diferentes puntos relacionadas con los servicios domiciliarios, en especial aquellos casos en los que hay un incumplimiento contractual por parte de la empresa que presta el servicio, debido a que como la constitución no estableció en su artículo 367 que las empresas que prestaban los servicios públicos fueran del estado, se crearon compañías mixtas que se encargan de prestar dicho servicio. Siendo lo anterior una de las causas por las que surgen problemas contractuales entre el estado y el sector privado, los cuales el consejo de estado se ha pronunciado para determinar que a pesar de las inconformidades que exista por alguna de las partes no es posible suspender el servicio debido a que esto trae unas sanciones contempladas en la ley 142 de 1994, por ende, ningún juez puede entrar a resolver un conflicto de esta categoría ya que es un trámite netamente administrativo.

Con base en los anteriores postulados, a manera de síntesis se determina que, en primer lugar, la norma principal que regula todo lo relacionado con los servicios públicos y la prestación de los mismo es la Ley 142 de 1994, esta determina las condiciones de la contratación por parte del estado con empresas privada, debido a que como se desarrolla

dentro del trabajo, se encuentra que la constitución política no prohíbe la designación a entidades privadas el manejo de las empresas de servicios públicos. No obstante, al ser el servicio público un derecho dentro del territorio colombiano estas entidades deben procurar prestar un servicio óptimo a la comunidad, independiente de los inconvenientes que presenten en material contractual con el estado, es por eso que dentro de esta ley a partir del artículo 37 se procede a especificar cuáles son las sanciones que pueden tener dichas entidades y las indemnizaciones que se le deben otorgar a las personas.

El segundo punto, la jurisprudencia en especial el consejo de estado se ha pronunciado varias veces para determinar la responsabilidad contractual del estado y la obligación de prestar un servicio óptimo a la comunidad, en la mayoría de los casos las altas cortes se pronuncian frente a las denuncias que hacen las entidades que prestan los servicios, debido a que el estado en varias ocasiones realiza modificaciones de los contratos y se vuelven difíciles de cumplir, por lo que amenazan con suspender el servicio, entrando el consejo de estado a manifestarse frente a las dos problemáticas, en primer lugar, que el estado debe colocar cláusulas que sean posibles de cumplir y en segundo lugar a que las entidades no pueden suspender al prestar un servicio público.

Por, la superintendencia de servicios públicos es la entidad encargada de realizar la supervisión de que a la comunidad se le esté prestando un servicio adecuado, también regula aspectos administrativos cuando lo es necesario, pero para el caso concreto de esta investigación la superintendencia realiza todo el proceso de protección al consumidor, aplicando la normatividad de la que habla el artículo 37 de la ley 142 de 1994 frente a las garantías que dan al momento de fallar el servicio público domiciliario y verificar cuales de las indemnizaciones son pertinentes para cesar el perjuicio causado.

Conclusiones

La responsabilidad del Estado frente a la falla de los servicios públicos es solidaria en el entendido que no es el directamente quien presta el servicio, debido a que él tiene a terceros del sector privado, siendo esto importante al momento de declarar la responsabilidad de alguna afectación generada por alguna de esas empresas prestadoras del servicio.

Otro aspecto relevante es que la superintendencia de servicios públicos es el primer filtro al momento de denunciar alguna afectación en la prestación del servicio, la cual se encarga de verificar el daño y empezar una investigación frente a la fuente del problema y la gravedad del daño o perjuicio por el cual está pasando el usuario.

Por último, las altas cortes se han manifestado frente a la falla de los servicios a favor del consumidor, debido a que consideran que las entidades estatales deben procurar por prestar un óptimo servicio y de prever con mantenimiento todas las posibles fallas en las que puedan incurrir al momento de brindar el servicio.

Referencias bibliográficas

Caicedo, M. M. S. (2004). Naturaleza Jurídica del Silencio Administrativo Positivo en Materia de Servicios Públicos Domiciliarios. *Pontifica Universidad Javeriana*. Obtenido de:

<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere6/DEFINITIVA/TESIS59.pdf>

Corte Constitucional de Colombia, Sala Sexta de Revisión de la Corte Constitucional (02 de octubre de 2017). Sentencia T-601/17 [MP. José Fernando Reyes Cuartas]. Obtenido

de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/T-601-17.htm>

Cuervo, L. M. (2010). Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia: la reforma diez años después. *Territorios*. ISSN 2215-7484. Obtenido de:

<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/territorios/article/viewFile/872/2545>

Enciclopedia Jurídica. (2014a). Definición de amnistía. *Enciclopedia jurídica*. [en línea].

Obtenido de: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/servicio-p%C3%ABblico/servicio-p%C3%ABblico.htm>

Gómez, J.E. (2008). Gestión de servicios públicos. *Escuela superior de administración pública, electiva 5*.

Obtenido de: <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/6-Electiva-Gestion-de-Servicios-Publicos.pdf>

Gordillo, A. (2017). Capítulo XI Servicios Públicos. *Gordillo (en línea)*. Obtenido de:

https://www.gordillo.com/pdf_tomo8/capitulo11.pdf

Hernández, B. L. & Sánchez, J. E. (2015). La responsabilidad del estado en la prestación de los servicios públicos en Colombia. *Bogotá, Universidad Santo Tomás*. Obtenido de:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/320/La%20responsabilidad%20del%20estado%20en%20la%20prestacion%20de%20los%20servicios%20publicos%20en%20Colombia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Herrera, A. (2017). Responsabilidad del Estado ante las empresas de servicios públicos domiciliarios por fallas en la regulación. *Creative Commons*, 14-36. Obtenido de:

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14809/1/ARTICULO%20DE%20GRADO%20ADRIANA%20HERRERA.pdf>

Legis Ámbito Jurídico (2018). ¿Quién responde por los daños que ocasionan los prestadores de servicios públicos domiciliarios? (Superservicios, Concepto 224, abril 16/18). *Legis*

Ámbito Jurídico (en línea). Obtenido de:

<https://www.ambitojuridico.com/noticias/general/civil-y-familia/quien-responde-por-los-danos-que-ocasionan-los-prestadores-de>

Maldonado, T. (2010). La noción de servicio público a partir de la concepción del Estado Social de Derecho. *Universidad del Norte, Rev. Actualidad Jurídica (1)*. Obtenido de: <https://www.uninorte.edu.co/documents/4368250/0/La+noci%C3%B3n+servicio+p%C3%B3blico+concepci%C3%B3n+Estado+Social+de+derecho/2456ba68-9191-4662-885f-c4c1dda75ac4?version=1.1>

Pérez, D. G. (2015). La responsabilidad del estado en la prestación de los servicios públicos en Colombia. *Derecho Administrativo Colombiano, Universidad Santo Tomás*. 1-75. Obtenido de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/320/La%20responsabilidad%20del%20estado%20en%20la%20prestacion%20de%20los%20servicios%20publicos%20en%20Colombia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Rivera, A. (2003). Responsabilidad extracontractual del estado: análisis del daño fisiológico o a la vida de relación. *Pontificia Universidad Javeriana. Trabajo de grado*. Obtenido de: <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere5/TESIS19.pdf>

Serna, L.Y., Pérez, S. & Aristizábal, P.A. (2016). Análisis con base en la falla del servicio público de energía en Colombia y consecuencias en su economía. *Universidad Libre de Pereira, Posgrados*. Obtenido de: <http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/bitstream/handle/123456789/631/AN%C3%81LISIS%20CON%20BASE.pdf?sequence=1>

Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios (2014). Falla en los Servicios Públicos Domiciliarios, Concepto 554 del 14 de Julio de 2014. *Normograma.org (en línea)*. Obtenido de: https://normograma.info/ssppdd/docs/concepto_superservicios_0000544_2014.htm

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (2015). 20 años 1995-2015. Régimen básico. *Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.* (9). ISBN: 978-958-58203-9-5. Obtenido de:

https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/SSPD%20Publicaciones/Publicaciones/2018/Oct/regimen_basicopdf_interactivo.pdf

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (2019). Normativa. Conceptos jurídicos.

Superservicios.gov (en línea). Obtenido de:

<https://www.superservicios.gov.co/?q=normativa>