

# **Suspensión del servicio de acueducto a sujetos de especial protección constitucional en Risaralda 2015 – 2018**

Andrés Felipe Palacio<sup>1</sup>

Tatiana Morcillo Ortiz<sup>2</sup>

## **Resumen.**

La suspensión del servicio de acueducto a sujetos de especial protección constitucional, tendría fundamento principalmente en la Constitución Política de Colombia; al considerar que niños o niñas, personas de la tercera edad, discapacitados o personas gravemente enfermas, mujeres en estado de embarazo o debilidad manifiesta; también en situaciones cuando se trate de hospitales, establecimientos carcelarios o educativos, tienen una connotación especial ante la ley; así mismo, la postura de la Corte Constitucional fue muy clara en evidenciar en qué casos y bajo qué circunstancias podría realizarse la suspensión del servicio por parte de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios sin vulnerar sus derechos fundamentales.

**Palabras Clave:** Acueducto, usuario, empresa, suspensión.

## **Abstract.**

The suspension of the aqueduct service to subjects of special constitutional protection, subjects based mainly on the Political Constitution of Colombia; considering that boys or girls, the elderly, disabled or seriously ill people, women in a state of pregnancy or manifest weakness; also

---

<sup>1</sup> Andrés Felipe Alzate Palacio. Universidad Libre Seccional Pereira. Especialización en Derecho Administrativo. [aalzate1993@gmail.com](mailto:aalzate1993@gmail.com)

<sup>2</sup> Tatiana Morcillo Ortiz. Universidad Libre Seccional Pereira. Especialización en Derecho Administrativo. [tati-726@hotmail.com](mailto:tati-726@hotmail.com)

in situations when it comes to hospitals, prison or educational establishments, they have a special connection before the law; likewise, the position of the Constitutional Court was very clear in showing in which cases and under what circumstances they could have the suspension of the service by the companies that provide domiciliary public services without violating their fundamental rights.

**Keywords:** aqueducts, user, company, suspension

## **Introducción.**

Todo radica en identificar quienes son sujetos de especial protección constitucional y como afecta a estos la suspensión del servicio público de acueducto; además como situación vulnera los intereses económicos y el equilibrio financiero de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios frente a la onerosidad que consagra la Ley 142 de 1994 definido en el artículo 128 que así: “...entre el usuario y empresa existe un contrato consensual, en el cual la empresa presta un servicio bajo el concepto de calidad, continuidad y por este el usuario paga en dinero por dicho servicio prestado...”, y la prohibición de exoneración del pago de servicios públicos.

La investigación tiene como objetivo determinar quiénes son los sujetos de especial protección constitucional, a través de un análisis jurisprudencial de los diferentes pronunciamientos que ha realizado la Corte Constitucional comprendido entre el año 2015 – 2018, visto esto en Risaralda. La postura que deben tener las empresas de servicios públicos domiciliarios al momento de realizar el procedimiento de suspensión del servicio de acueducto y establecer en qué casos es constitucional o inconstitucional ejecutar este procedimiento, donde el beneficio de investigación es en ambos sentidos.

A través del método cualitativo explorativo, se profundizó y analizó a partir de entrevistas con opiniones y críticas de los usuarios frente a las empresas de servicios públicos, cuando realizan

la suspensión de acueducto; de igual forma se obtuvo información cómo las empresas de servicios públicos ven a los usuarios al momento que se realiza una suspensión de acueducto.

Lo que se pretende con cada objetivo planteado es, definir las posturas establecidas por la Corte Constitucional a través de las líneas jurisprudenciales, con relación a quiénes son los sujetos de especial protección y en qué caso es constitucional o inconstitucional la suspensión del servicio de acueducto; así mismo, realizar un análisis jurisprudencial de la Corte Constitucional con el fin de determinar cuándo las empresas de servicios públicos domiciliarios, pueden realizar dichas suspensiones, garantizando un equilibrio económico sin vulnerar derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de Colombia y a través de las entrevistas lograr capturar qué percepción tienen los usuarios frente a las empresas de servicios públicos domiciliarios al momento de realizar la suspensión del servicio de acueducto.

En razón de lo anterior, se plantea la siguiente pregunta: **¿Cómo la suspensión del servicio de acueducto, afecta tanto a las empresas de servicios públicos domiciliarios como a los sujetos de especial protección constitucional en el Departamento de Risaralda, durante el periodo comprendido entre el año 2015 - 2018?**

### **Descripción de la temática.**

En primer lugar, es importante aclarar que la suspensión del servicio de acueducto, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, se genera principalmente por la falta de pago en dos (2) periodos consecutivos de facturación por parte del suscriptor y/o usuario, teniendo la empresa como obligación realizar la suspensión del servicio de acueducto, que tiene como fin garantizar el principio de solidaridad, evitar que los propietarios finalmente sean quienes respondan por la deuda y velar por la efectiva prestación del servicio público a los demás usuarios.

Sin embargo, es de tener en cuenta que al ser el agua un derecho fundamental para la supervivencia humana en condiciones dignas, la suspensión del servicio público de acueducto en algunas oportunidades puede desconocer derechos fundamentales: derecho a la salud, en conexidad

con el derecho a la vida, gozar de una alimentación sana; afectando directamente a sujetos de especial protección constitucional.

Por lo tanto se debe analizar si la suspensión del servicio opera cuando se encuentra frente a niños o niñas, personas de la tercera edad, discapacitados o personas gravemente enfermas, mujeres en estado de embarazo, o debilidad manifiesta; también en situaciones cuando se trate de hospitales, establecimientos carcelarios o educativos. Es así como se ha limitado la suspensión del servicio, cuando a quien se le va a ejecutar dicho procedimiento sea un sujeto de especial protección constitucional, o cuando el motivo de la morosidad es involuntario o incontrolable y cuando dicha suspensión vulnere derechos fundamentales.

De acuerdo con lo anterior, las empresas de servicios públicos domiciliarios, deberán adoptar alternativas para celebrar acuerdos de pago con el fin de que los usuarios cumplan con su obligación contractual de pagos por un servicio prestado; además, se deben estudiar las circunstancias del particular al cual se le realizará la suspensión del servicio, garantizando siempre un debido proceso, no obstante el usuario está en el deber legal de informar o poner en conocimiento ante la empresa esa situación.

Ahora bien, la prestación del servicio público está regulada por la Ley 142 de 1994, y definida a través de un contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, en el cual la empresa presta el servicio de acueducto en condiciones de calidad, cantidad y continuidad a cambio de un precio en dinero, es decir que esta relación entre usuario y empresa es de carácter onerosa y faculta a las empresas a facturar un precio por servicio utilizado.

Por ende, la calidad de sujeto de protección constitucional no debe entenderse como una autorización para que los usuarios incumplan en una obligación contractual de pago; por lo tanto, el usuario debe acreditar dicha calidad y las empresas prestadoras de servicios con el fin de garantizar la protección de derechos fundamentales, garantizará el suministro del servicio de acueducto para sobrevivir equivalente a 50 litros diarios por individuo.

Al realizar diferentes búsquedas en la base de datos proporcionada por la Universidad Libre y en diversas páginas web, se identificó que existen múltiples investigaciones sobre servicios públicos domiciliarios respecto al derecho del mínimo vital y al derecho al agua potable; sin embargo, no hay investigaciones que se enfoquen en la suspensión del servicio de acueducto por

falta de pago, u otras circunstancias similares con relación a sujetos de especial protección constitucional en el Departamento de Risaralda, durante el periodo comprendido entre los años 2015 – 2018.

En este sentido, la importancia del planteamiento radica en la incertidumbre que existe en los diferentes frentes que involucran el problema presentado; como lo son, los sujetos de especial protección, que no tienen una certeza de cuando están realmente protegidos por la Constitución Política de Colombia, porque en diferentes escenarios de la misma índole que se han violentado sus derechos, en algunos casos son protegidos y en otros no. Otro frente son las empresas de servicios públicos domiciliarios donde se amparan en la Constitución Política de Colombia, en la ley y jurisprudencia, encontrando controversias entre las mismas y entrando en una disyuntiva entre cada caso, respecto a qué usuario se debería suspender y a cuál se le debe proteger el servicio; además del equilibrio económico que deben mantener en la prestación de este servicio y el último frente a la jurisprudencia que emiten las diferentes cortes en Colombia; ya que no existe unificación en los pronunciamientos, dictando sentencias en los mismo casos unas a favor y las otras desfavorables, dejando así la seguridad jurídica con varios vacíos.

Es así, que la inseguridad que se refleja tanto a los usuarios, como a las empresas de servicios públicos domiciliarios y las altas cortes de Colombia, se hace pertinente hacer una investigación de fondo, siendo precisamente en el Departamento de Risaralda, toda vez que existe un fácil acceso a la información debido al ámbito laboral desempeñado, por medio del cual se puede desarrollar de una forma más eficiente, clara y oportuna el tema que se está exponiendo; además, en una búsqueda de antecedentes a través de bases de datos, jurisprudencia y páginas web, se evidenció que durante el periodo 2015 - 2018 en Risaralda existen pocos pronunciamientos en lo que respecta a la suspensión del servicio a sujetos de especial protección constitucional, objeto de investigación; donde se realiza un trabajo para definir las posturas establecidas por la Corte Constitucional a través de las líneas jurisprudenciales con relación a quiénes son los sujetos de especial protección y en qué caso es constitucional o inconstitucional la suspensión del servicio de acueducto.

Así mismo, se realizó un análisis jurisprudencial de la Corte Constitucional, con el fin de determinar en qué casos las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden realizar las suspensiones, garantizando un equilibrio económico sin vulnerar derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de Colombia y las posturas que se deben tomar.

**Lineamientos jurisprudenciales respecto de quienes son sujetos de especial protección constitucional, frente a la suspensión del servicio de acueducto que realizan las empresas de servicios públicos domiciliarios.**

Es menester mencionar que la prestación de servicios públicos domiciliarios, tiene el carácter de oneroso de acuerdo con lo consagrado en el artículo 28 de la Ley 142 de 1994, en el cual establece que una empresa de servicios públicos domiciliarios presta un servicio a un usuario y/o suscriptor, a cambio de un precio en dinero y están regulados a través de un contrato de condiciones uniformes; el precio en dicho contrato faculta a las empresas de servicios públicos a cobrar por el servicio; sin embargo, más adelante dicha Ley, específicamente en el artículo 130 (modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001), con el fin de prestar de una forma correcta la prestación de servicios, autoriza a las empresas a realizar la suspensión del servicio público domiciliario si este contrato es incumplido por falta de pago oportuno de la factura, dentro del término previsto, el cual no excederá dos periodos de facturación continuos.

Además, se hace necesario puntualizar que la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios se rige por los principios de eficiencia y solidaridad y el agua potable al ser un servicio fundamental debe ser garantizada por el Estado, especialmente en los lugares y a personas menos favorecidas y no puede ser negado por él bajo ninguna circunstancia.

Vale la pena mencionar la Sentencia T-188 de 2018, donde la Corte Constitucional reconoce al adulto mayor como sujeto de especial protección y al realizarse la suspensión del servicio vulnera derechos fundamentales, pudiéndose ocasionar un daño irremediable a la vida de este grupo de personas. Además la Constitución Política de Colombia en su Artículo 46 que dicta “El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia”, tiene especial protección por este grupo de personas, pero se debe estar en armonía entre el derecho y las obligaciones o deberes que tienen ellos, porque hay casos excepcionales donde el adulto mayor deja de ser vulnerable o tiene ciertas condiciones donde salen de estado de vulneración, en los siguientes casos: cuando perciban unos ingresos o cuantías superiores al salario mínimo, además

tenga cobertura al sistema de seguridad social y no se refleje condiciones de disminución de sus capacidades físicas y psicológicas, y cuenten con autonomía para realizar las cosas.

De acuerdo a lo anterior, es importante también alinear la Sentencia T-252 de 2017 de la Corte Constitucional, donde el adulto mayor está facultado o tiene esa especial protección y el Estado tiene un carga definida sobre ellos, toda vez que los ancianos por la protección que tienen no se pueden ver en escenarios de opresión, abandono o algún tipo de maltrato, y el Estado debe buscar siempre como fin esencial la protección y salvaguarda de los derechos del adulto mayor y así está definido en el Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, que consagra "...servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución".

Ahora bien, respecto al servicio público de acueducto, de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta tiene una doble connotación al determinarse que el agua es considerada como un derecho fundamental para la supervivencia humana siempre y cuando esta sea utilizada para consumo humano, debido a que tiene una directa relación entre su disfrute y la materialización de derechos fundamentales, como la salud, educación, salubridad pública y la vida en condiciones dignas y la prestación de un servicio público. (Corte Constitucional. Sentencia T-163 de 2014 (MP. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo).

Así mismo, el agua es una necesidad básica para la existencia de los seres humanos, es una necesidad universal para cada una de las personas, sea hombre o mujer, independiente de su nacionalidad, origen, costumbre, religión, política o raza. Y se requiere de este recurso hídrico para su subsistencia.

Dicha argumentación ha sido sostenida por el legislador en las sentencias T - 578 de 1992, T-140 de 1994, T 207 de 1995 en las que se manifiesta: "El agua constituye fuente de vida y la falta del servicio atenta directamente con el derecho fundamental a la vida de las personas"

Además, en la Sentencia, T – 1183 de 2005, la Corte Constitucional argumenta que una mujer cabeza de familia, también es considerada como sujeto de especial protección constitucional, toda vez que en esa mujer radica todo el sustento de las personas que dependen de ella y esta sentencia se encuentra conexas al Artículo 43 de la Constitución Política de Colombia que dicta "La mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades. La mujer no podrá ser sometida a ninguna clase

de discriminación. Durante el embarazo y después del parto gozará de especial asistencia y protección del Estado, y recibirá de este subsidio alimentario si entonces estuviere desempleada o desamparada. El Estado apoyará de manera especial a la mujer cabeza de familia”.

Para empezar a definir sobre quiénes son sujetos de especial protección constitucional, se debe analizar e interpretar el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia que establece:

“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

**El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.** “Negrilla subrayada fuera de texto.

De acuerdo con el citado artículo, y relacionado implícitamente con servicios públicos domiciliarios, se entiende que las personas consideradas como sujetos de especial protección constitucional como los niños, la mujer, el anciano, el discapacitado, el recluso, los indígenas, entre otros, gozan de una condición especial y deberán ser tratados conforme a lo establece la ley, con el fin de que no se vean vulnerados sus derechos como la dignidad de la persona humana, igualdad y libertad, garantizando un cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia y actuando en sincronía para el caso de los menores de edad también en su Artículo 44 que dicta

Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos



riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia. La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores. Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás.

Adicionalmente, es importante mencionar que la calidad de sujeto de especial protección constitucional nace directamente del Estado Social de Derecho, consagrado en el artículo primero (1°) de la Constitución Política de Colombia, donde se establece como principio rector el derecho a la igualdad.

Una vez verificada dicha calidad y sea eminente la violación a derechos fundamentales, las empresas de servicios públicos domiciliarios, deben garantizar un debido proceso al momento de realizar la respectiva suspensión del servicio de acueducto, debido a que la privación de disfrutar de este preciado líquido afecta gravemente lo consagrado en la normatividad, al violentar la disponibilidad y accesibilidad al agua a personas que se encuentren en una circunstancia de debilidad manifiesta, limitando la disponibilidad de gozar de una vida digna en condiciones de salubridad, limitando la satisfacción de unas necesidades básicas personales o domésticas, como lo son la alimentación e higiene personal.

El Estado como cabeza y administrador de cada uno de las personas específicamente en el territorio Colombiano y después de analizar cada una de las jurisprudencias mencionadas, debe garantizar un mecanismo y dar las herramientas suficientes a las empresas de servicios públicos domiciliarios, para que puedan actuar de forma acorde y en sintonía con los diversos pronunciamientos de la Corte Constitucional; donde los niños, adultos mayores, madres cabeza de hogar y en general cualquier persona que esté en condiciones vulnerables o que tienen especial protección constitucional, acudan a las altas cortes de forma excepcional y no como regla general que es lo que actualmente está sucediendo.

Las empresas de servicios públicos domiciliarios, también deberán garantizar que esos mecanismos y herramientas se vean reflejadas en el talento humano que labora en esas entidades, ya que en muchas ocasiones realizan la suspensión del servicio por negligencia, desconocimiento

o falta de experticia que es lo que suele suceder; estas entidades no solo pueden ver a sus usuarios como simples consumidores, sino como parte integral de estas empresas donde cuente con un especial acompañamiento en los casos de vulnerabilidad y protección especial.

### **Tendencia de la corte constitucional, respecto a la suspensión del servicio de acueducto a sujetos de especial protección constitucional durante el periodo 2015 – 2018.**

En primer lugar, es menester mencionar que la Corte Constitucional en diferentes sentencias, manifiesta no avalar la falta de pago, basado en el principio de solidaridad; además es de importancia tener en cuenta que entre el suscriptor y /o usuario existe un contrato oneroso, en el cual el usuario recibe un servicio público como lo es el agua bajo el criterio de calidad y continuidad, a cambio de un precio en dinero, así como también se ha reconocido como un derecho que tienen las empresas de servicios públicos domiciliarios, en realizar el corte o suspensión del servicio cuando pasados dos periodos de facturación no se haya realizado el pago total de la deuda o no haya existido manifestación de acudir a un acuerdo de pago o financiación.

Sin embargo, las empresas no pueden desconocer o afectar directamente derechos fundamentales al incurrir en la suspensión del servicio, teniéndose el acceso al agua como vital no solo para la satisfacción de las necesidades básicas de las personas, sino para el goce de salud, condiciones de vida digna, además es considerada su prestación como una finalidad del Estado y fundamental cuando esta es destinada para el consumo humano y para ello se han creado varias alternativas de suministro limitado, dependiendo de la cantidad de sujetos de especial protección constitucional que habiten en el predio, mientras se normaliza la deuda, con el fin de que pueda responder con sus obligaciones contractuales.

Para las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, resulta complicado realizar un estudio previo de cada familia a la cual se le va realizar la suspensión del servicio público de acueducto, teniendo en cuenta que la suspensión se convierte en una obligación, que si llegare a incumplirse se romperá la solidaridad prevista en la norma, por tal razón, la decisión de suspensión se basa en lo estipulado en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 que consagra:

ART. 140. —Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

De acuerdo con lo anterior, es importante reforzar esta teoría, teniendo en cuenta lo dicho por la Corte Constitucional en las sentencias T - 717 de 2010, T - 034 de 2010 y T - 093 de 2015, que consagra textualmente:

Esta Corte, de manera constante y reiterada, ha rechazado la cultura de no pago. Para ello, este Tribunal ha sostenido que es razonable desde una perspectiva constitucional que el legislador le otorgue a las empresas prestadoras de servicios públicos la facultad de cobrar por la prestación del servicio, y les imponga el deber de suspender el servicio público. En efecto, la Corte ha sido cuidadosa en recordar, en primer lugar, que la suspensión de servicio público persigue tres objetivos constitucionales “(i) la de garantizar la prestación del servicio público a los demás usuarios; (ii) la de concretar el deber de solidaridad, que es un principio fundamental del Estado; y (iii) la de evitar que los propietarios no usuarios de los bienes, sean asaltados en su buena fe por arrendatarios o tenedores incumplidos en sus obligaciones contractuales.

Ahora bien, resulta apenas lógico que es el usuario quien debe de manifestar su imposibilidad del pago por razones económicas, con el agravante que en el predio residen sujetos de especial protección constitucional, dado que sería demasiado oneroso imponer a las empresas prestadoras

la carga de indagar las situaciones de cada uno de sus usuarios, dicha manifestación por parte del usuario tiene como finalidad buscar alternativas de suministro o formas de pago flexibles a la capacidad económica del suscriptor y/o usuario, y así evitar a toda costa la suspensión de dicho servicio.

Por otro lado, se trae a colación el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en cuanto a las garantías mínimas de suministro del agua potable por parte de las empresas de servicios públicos domiciliarios, que son disponibilidad (el abastecimiento a cada persona debe de ser continuo y suficiente para el desarrollo de sus actividades), accesibilidad (deben estar al alcance de todas las personas incluso en condiciones de vulnerabilidad) y calidad (el agua debe ser potable apta para el consumo humano), aclarando que es el Estado quien debe garantizar su respectivo suministro.

Respecto al derecho al agua, la Corte Constitucional en sentencia T-242 de 2013 indicó textualmente que: "...el agua que utilizan las personas diariamente es imprescindible para garantizar la vida misma y la dignidad humana, entendida esta como la posibilidad de gozar de condiciones materiales de existencia que le permitan a las personas desarrollar un papel activo en la sociedad. Así mismo, el agua es un presupuesto esencial para garantizar el derecho a la Salud, así como el derecho a una alimentación sana entre muchos otros, de manera que, cuando se encuentra identificado el derecho individual y fundamental al agua la acción de tutela resulta procedente para su salvaguarda".

La Corte Constitucional, ha venido desarrollando varias teorías referentes a cuales son las causales para que el agua sea considerada como derecho fundamental y la limitación que debe de tener cada empresa prestadora, y ha manifestado que el agua debe ser destinada única y exclusivamente al consumo humano y la satisfacción de una necesidad básica, así mismo cuando por la falta del suministro de agua potable afecte derechos fundamentales como la salud o la vida, también cuando en el predio donde se pretenda realizar la suspensión por falta de pago sea habitada por lo menos por una persona que acredite ser sujeto de especial protección constitucional, por su condición de vulnerabilidad y que dicha falta de pago se deba a causas involuntarias e insuperables que no permita cumplir con la obligación contractual.

Adicionalmente, la suspensión del servicio de acueducto realizada por las empresas prestadoras, si bien está regulada por la Ley 142 de 1994, bajo ninguna circunstancia puede operar sin el cumplimiento del debido proceso; es decir, la factura de servicios públicos debe de indicar a cada usuario cual es el monto a pagar, cuál es la edad de esa factura, y cuál es la fecha programada de suspensión, todo esto con el fin de velar por el derecho a la defensa que tiene cada usuario y aquí en esta etapa es donde el usuario debe manifestar la situación económica que atraviesa que impide realizar el pago y llegar a un acuerdo de pago y así evitar la suspensión.

Así mismo, las empresas prestadoras deben de tener en cuenta que existen tres concurrencias para que se considere inconstitucional la suspensión del servicio de acueducto. La primera de ella, es que recaiga sobre un sujeto de especial protección constitucional como los niños, la mujer, el anciano, el discapacitado, el recluso, los indígenas, entre otros. La segunda es que producto de esa suspensión se desconozcan derechos constitucionales y la tercera y última es que la suspensión sea producida de manera involuntaria por circunstancias incontrolables por el sujeto que goza de esa especial protección constitucional.

Finalmente, en la Sentencia C-150 de 2003, la Corte Constitucional reconoció que el servicio público de acueducto no es gratuito, por el contrario aduce que la falta de pago afecta gravemente el principio de solidaridad y por ende cada usuario tiene la obligación de pagar por lo consumido, sin embargo, en dicha sentencia realiza un comparativo entre el cobro de los servicios públicos domiciliarios y la garantía a los derechos fundamentales que tiene cada persona, por lo tanto limita a las empresas prestadoras a suspender el servicio de acueducto en tres condiciones, “la suspensión de los servicios públicos domiciliarios no puede tener lugar, pese al incumplimiento sucesivo del pago de los servicios, si la suspensión se efectúa en cualquiera de dos clases de hipótesis: (i) con la violación de las garantías al debido proceso o (ii) bajo el respeto del debido proceso, pero con la consecuencia aneja de: (a) suponer el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos, (b) impedir el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos o (c) afectar gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad”, garantizando fundamentalmente el respeto por los derechos fundamentales y la

importancia que tiene el derecho fundamental al agua para la supervivencia humana en condiciones dignas.

**Identificar que percepción tienen los usuarios y las empresas de servicios públicos domiciliarios, respecto a la suspensión del servicio de acueducto a las personas que ostentan la calidad de sujetos de especial protección constitucional, en el departamento de Risaralda.**

Es pertinente mencionar las personas que ostentan la calidad de sujetos de especial protección, como lo dicta la Constitución, la ley y la jurisprudencia, como ellos son: los niños, la mujer en estado de embarazo, el anciano, el discapacitado, el recluso, los indígenas, entre otros; gozan de una condición especial y deberán ser tratados conforme a lo establecido en la ley, con el fin de que no se vean vulnerados sus derechos como la dignidad de la persona humana, igualdad y libertad, garantizando un cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

Con base en lo anterior y con el fin de determinar la percepción que tienen los usuarios de las empresas de servicios públicos domiciliarios, respecto de la suspensión del servicio de acueducto y lograr determinar quiénes ostentaban la calidad de sujetos de especial protección constitucional, se realizaron entrevistas a cincuenta (50) usuarios de estratos entre uno (1) y dos (2) de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios ACUASEO S.A E.S.P de Dosquebradas, Risaralda que presta los servicios públicos de acueducto.

Con la entrevista se determinó, que opinan cada uno de los usuarios, cuáles son sus posturas frente a la suspensión, también poder establecer si tienen algún tipo de conocimiento sobre los sujetos de especial protección constitucional y qué piensan de la empresa frente a la labor que realiza enfocándonos en la suspensión del servicio de acueducto; con base en lo anterior se pudo sustraer de los 50 usuarios entrevistados la siguiente información:

Se pudo evidenciar de los 50 de manera exploratoria lo siguiente:

El 14% de los entrevistados no conviven con personas que ostenta especial protección constitucional, por tal motivo se descartan para continuar con el resto de preguntas excepto la última, ya que dentro de la entrevista es determinante esta pregunta para continuar con el análisis.

El 86% de los entrevistados viven con personas que ostentan la calidad de sujetos de especial protección constitucional.

De los usuarios que viven con personas de especial protección constitucional el 78% de ellos le han suspendido el servicio de acueducto y todos tienen el mismo motivo, por falta de pago de la factura del servicio público de acueducto.

Se pudo analizar que las personas que tuvieron la suspensión del servicio de acueducto, en algún momento realizaron reclamos, algunos telefónicamente otros de manera verbal directamente ante la empresa prestadora del servicio y la respuesta siempre fue la misma: debe cancelar el valor total que adeuda o hacer un acuerdo de pago para realizar la reconexión. Acá se llega a la primera conclusión, donde las empresas prestadoras del servicio no conocen más allá del titular o usuario del servicio, solo tienen una idea vaga de las personas que habitan en la vivienda determinada del consumo por metros cúbicos, pero nunca se han interesado en saber más a fondo los usuarios que habitan una vivienda para lograr prestar un mejor servicio.

Pudiendo determinar qué tipo de personas viven allí, qué vulnerabilidad tienen, qué calidad o condición especial requieren, esto sería determinante a la hora de la suspensión de cualquier servicio público domiciliario para lograr una mejor calidad del servicio.

Por otro lado se concluye de los 50 usuarios a los cuales se les realizó la última pregunta, ¿Que percepción tienen frente a las empresas de servicios públicos domiciliarios respecto de la suspensión del servicio de acueducto?, que las empresas no los valoran como usuarios y solo ven contribuyentes y no como parte importante dentro de la organización, además que las empresas tienen cierto desinterés por los usuarios al no conocer su información básica para lograr filtrar de una forma más eficiente el servicio prestado, también se deduce que al igual que los usuarios tienen un gran desconocimiento por quienes son sujetos de especial protección constitucional y eso podría ser la diferencia al momento de suministrar el líquido vital.

Las empresas de servicio público domiciliario necesitan personal capacitado, que sepan quiénes son personas de especial protección constitucional, para poder tomar decisiones asertivas y dejar de un lado solo la labor mecánica de la empresa de suministrar el servicio público para ir más allá y poder prestar un mejor y eficiente servicio, desde el operario que hace la suspensión y reconexión del servicio, hasta el gerente quien es el que toma las grandes decisiones, debe tener la capacidad de razonar y entender términos básicos y claros sobre los sujetos de especial protección, para de esta forma crear una sincronización entre la empresa prestadora del servicio y los usuarios quien son los consumidores de ella.

### **Conclusiones.**

La Corte Constitucional de Colombia ha sido clara a través de la jurisprudencia en identificar a los sujetos de especial protección refiriéndose a adultos mayores, niños y niñas hasta los doce (12) años y mujeres en estado de embarazo.

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, al momento de realizar la suspensión del servicio público de acueducto, deben velar por que no se afecten derechos fundamentales a sujetos de especial protección constitucional, debido a que en la legislación colombiana el agua al ser vital para la existencia y satisfacción de unas necesidades básicas, su acceso es considerado como un derecho fundamental.

Las Empresas prestadoras de servicios públicos, deben adoptar alternativas de suministro a usuarios morosos que ostenten la calidad de sujetos de especial protección constitucional, medidas como acuerdos de pago o financiaciones o como medida extrema limitar el suministro, de acuerdo al consumo promedio por usuario establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico a través de medidores de control.

Es claro que a través de la Ley 142 de 1994, se ha establecido que entre la empresa y/o suscriptor del servicio existe un contrato oneroso por medio del cual, la empresa se compromete a



prestar un servicio a cambio de un precio; dicha teoría ha sido adoptada por la Corte Constitucional en sus diversas sentencias, al reconocer que sus posturas no avalan la cultura del no pago y por ende los usuarios deben acudir a todos los mecanismos posibles para normalizar la deuda y no escudarse por la calidad que manifiestan tener.

Las suspensiones del servicio público de acueducto deben estar fundamentada principalmente por el debido proceso, garantizando de una manera constante el derecho a la defensa como pilar fundamental de las decisiones administrativas.

los usuarios deben ser parte integral dentro de la estructura de las empresas de servicios públicos domiciliarios ya que es la razón de ser de la entidad al momento de prestar el servicio, donde todo el personal de la empresa debe estar en la capacidad de entender las diferentes situación que se presentan al momento de realizar una suspensión, y los usuarios recibir la información necesaria para entender el funcionamiento y de esta forma puedan razonar de una manera la objetiva al momento que se presta el servicio y se suspende el mismo

### **Referencias.**

Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de Colombia de 1991.

Carlos Alberto Atehortua Ríos, Servicios Públicos Domiciliarios Legislación y Jurisprudencia, Editorial Biblioteca Jurídica.

Carlos Arturo Andrade Fajardo, Yezenia Margaret Churio Patiño, análisis del estado del mínimo vital de agua potable como derecho fundamental. Una discusión socio jurídica en Colombia, Universidad Libre de Colombia, facultad de Derecho – San José de Cúcuta, 2019.

Congreso de la República de Colombia, Ley 142 de 1994.

Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República de Colombia, Ley 689 de 2001.

Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.

Contrato de Condiciones Uniformes, Compañía de Servicios Públicos Domiciliarios S.A ESP,  
Dosquebradas – 2012.

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 578 de 1992, Magistrado Ponente, Dr.  
Alejandro Martínez Caballero.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1992/t-578-92.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 140 de 1994, Magistrado Ponente, Dr.  
Vladimiro Naranjo Mesa.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1994/T-140-94.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 207 de 1995, Magistrado Ponente, Dr.  
Alejandro Martínez Caballero.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1995/T-207-95.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C 150 de 2003, Magistrado Ponente, Dr., Manuel  
José Cepeda Espinosa.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/C-150-03.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 1183 de 2005, Magistrada Ponente, Dra.  
Clara Inés Vargas Hernández.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2005/T-1183-05.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 034 de 2010, Magistrado Ponente, Dr. Jorge  
Iván Palacio Palacio.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2010/T-034-10.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 717 de 2010. Magistrada Ponente, Dra. María Victoria Calle.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2010/T-717-10.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 242 de 2013. Magistrado Ponente, Dr. Luis Ernesto Vargas Silva.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/T-242-13.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 163 de 2014. Magistrado Ponente, Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/t-163-14.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 093 de 2015. Magistrada Ponente, Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2015/T-093-15.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 034 de 2016. Magistrado Ponente, Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

<http://avancejuridico.com/ElEspectador/CC13.pdf>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 103 de 2016. Magistrado Ponente, Dra. María Victoria Calle Correa.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2016/T-103-16.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 252 de 2017. Magistrado Ponente, Ivan Humberto Escruceria Mayolo.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/T-252-17.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T – 188 de 2018. Magistrado Ponente, Dra. Cristina Pardo Schlesinger.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/T-188-18.htm>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T- 318 de 2018. Magistrado Ponente, Dr. Alejandro Linares Cantillo.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/T-318-18.htm>.

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T- 374 de 2018. Magistrado Ponente, Dr. José Fernando Reyes Cuartas.

[http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=jurcol&document=jurcol\\_d2d3d76d8e664711ae785d47c49558fb](http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=jurcol&document=jurcol_d2d3d76d8e664711ae785d47c49558fb)

German Darío Isaza Cardozo, el derecho al agua y el mínimo vital en el marco del servicio público domiciliario de acueducto en Colombia, Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Facultad de Jurisprudencia, Bogotá, 2014.

Juan David Ubajoa Osso, el derecho humano al agua en el derecho jurisprudencial de la Corte Constitucional de Colombia, Universidad Externado de Colombia, 2016.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Resolución 2200 de 16 de diciembre de 1966.