

Deficiencias en la prestación del servicio de energía eléctrica en la ciudad de Cartagena: Análisis de la situación del barrio San Pedro Mártir

Deficiencies in the provision of energy service

Cindys Catherine Orozco Domínguez¹ - Andrea Fernanda Sánchez Hernández²
María José Santiago Camacho³

RECIBIDO: 26-06-17

ACEPTADO: 27-07-17

PUBLICADO: 08-07-17

Resumen

El servicio público de energía eléctrica en la ciudad de Cartagena es prestado por ELECTRICARIBE S.A, y es precisamente el que actualmente presenta mayor número de irregularidades y deficiencias, que culminaron en la decisión de liquidar la empresa prestadora en marzo de este año. Estas deficiencias hicieron que durante los años 2015 y 2016 se sintiera que las relaciones entre la ciudadanía cartagenera y la empresa prestadora estuvieran a punto de estallar, materializándose en distintas protestas en la geografía de la ciudad, entre las que se destaca la situación del barrio San Pedro Mártir, comunidad que se convirtió en uno de los casos de intervención por parte de la Clínica Jurídica.

Palabras clave: Servicio público domiciliario, deficiencias en servicios públicos y derechos ciudadanos a los servicios públicos.

Abstract

The public electric power service in the city of Cartagena is provided by ELECTRICARIBE S.A, and it is precisely the one that currently presents the greatest number of irregularities and deficiencies, culminating in the decision to liquidate the provider company in March of this year. These deficiencies caused that during the years 2015 and 2016 it was felt that the relations between the citizens of Cartagena and the company that was providing them were about to explode, materializing in different protests in the geography of the city, among which the situation of the neighborhood stands out San Pedro Martir, a community that became one of the cases of intervention by the Legal Clinic.

Keywords: Public domiciliary service, deficiencies in public services and public rights to public services.

- 1 Egresada del Programa de Derecho de la Universidad San Buenaventura Cartagena, perteneciente a la Clínica Jurídica "Ciudadanías Emergentes". kathedominguez07062012@hotmail.es .
- 2 Egresada del Programa de Derecho de la Universidad San Buenaventura Cartagena, perteneciente a la Clínica Jurídica "Ciudadanías Emergentes". andreasanchez1010@hotmail.es
- 3 Egresada del Programa de Derecho de la Universidad San Buenaventura Cartagena, perteneciente a la Clínica Jurídica "Ciudadanías Emergentes". mariajosesantiago123@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Sin lugar a dudas, el fluido eléctrico en la ciudad de Cartagena en los últimos tiempos ha presentado irregularidades, y gran parte de las quejas e insatisfacciones de los usuarios provienen por asuntos relativos a tarifas, el cobro injusto de multas, como consecuencia del mal servicio, asuntos que, aunados a la insolvencia económica de la empresa prestadora del servicio, originaron cuatro intervenciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la última de las cuales culminó en su Liquidación. El proyecto de investigación “ESTUDIO DE CASOS REPRESENTATIVOS RELATIVOS A LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA”, nace a partir de la conciencia de la necesidad de intentar estrategias ciudadanas encaminadas a contribuir de manera alternativa con la solución de un problema social.

En el presente texto nos concentraremos inicialmente en la conceptualización teórica de los Servicios Públicos de manera general, para luego analizar la situación específica del servicio de energía eléctrica de la ciudad de Cartagena a la luz de esa teoría y finalmente el caso específico del barrio San Pedro Mártir.

METODOLOGÍA

se utilizó el Método Clínico de Enseñanza–Aprendizaje del Derecho, cuyo objetivo principal es la formación integral de abogados a partir de la fusión de métodos de aprendizaje teóricos y prácticos, la interlocución de los métodos tradicionales de enseñanza del Derecho y el Método Clínico aplicados a la formación jurídica.

En la primera fase del trabajo de investigación se les permitió a los estudiantes el enfrentamiento con un problema social real, garantizando la experiencia práctica y la construcción de un problema jurídico que tiene raíces en la realidad cartagenera, a partir del cual los estudiantes formularon tres estrategias de intervención legal, una para cada caso concreto.

AVANCES, RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Noción de servicios públicos y su papel en el Estado Social de Derecho

Los servicios públicos en Colombia es un tema que se ha venido tratando desde varias esferas, y en los últimos tiempos ha tenido un auge muy impor-

tante dentro de nuestra sociedad, por su parte las regulaciones frente al tema no se han hecho esperar, es por ello que vemos cómo nuestra legislación ha desarrollado ampliamente este asunto, así como también la doctrina y la jurisprudencia han hecho sus aportes. Siendo este uno de los temas más relevantes, en la actualidad nos tomaremos el trabajo de hacer un análisis conciso sobre la noción de servicios públicos y su relación con el Estado Social de Derecho. Desde la doctrina hoy podemos decir que el servicio público según Maurice Hauriou (citado por Maldonado, T.) constituye la razón de ser de la administración pública, convirtiéndose en uno de los temas fundamentales del Estado Moderno; este es, además el tema central del Derecho Administrativo. Lo anteriormente dicho da cuenta de la importancia que en la actualidad tiene esta materia para la justificación del Estado Social de Derecho.

Lo que hoy conocemos como servicios públicos es un concepto que ha existido desde tiempo atrás, autores como el mismo Maldonado, citado anteriormente, explica que esta noción se produjo en Francia, dado que todos los aspectos de índole administrativa son originarios del Derecho francés, y este tema no podía quedar afuera, pues de ahí mismo surge la teoría de los servicios públicos. Uno de los acontecimientos más simbólicos de este país es la Revolución Francesa, la cual trajo consigo un cambio único que transformó totalmente el pensamiento del hombre, de tal manera que comenzaron a surgir nuevos pensamientos, y con ellos nuevos modelos económicos, políticos e ideológicos, que son los principales responsables de lo que hoy conocemos como servicios públicos; desde entonces y con ocasión a ese cambio se ha venido hablando de los servicios públicos, y el papel que juegan estos dentro de una sociedad.

Teniendo en cuenta lo antes dicho, es dable anotar que autores como León Duguit y Louis Rolland, fueron algunos de los primeros en hablar y desarrollar el tema de los servicios públicos, y a su vez también estudiaron a profundidad este asunto. Ahora bien, es pertinente aclarar que al hablar de los servicios públicos, no solo nos referimos a los domiciliarios; si bien es cierto estos están considerados como servicios públicos, no son los únicos que tienen esta categoría, pero como es de nuestro amplio conocimiento, los domiciliarios son los que han tenido un gran impacto social, político y económico en las sociedades de hoy.

La noción de servicios públicos se ha transformado de la mano del Estado contemporáneo y del sistema económico. Su definición inicial se debe a Duguit, en un contexto de intervencionismo económico y comprendido como "actividades indispensables a la realización y desarrollo de la interdependencia social" (citado por Echeverry, 2013, p.14) a cargo del Estado. Hoy tras la reducción del Estado y el auge del neoliberalismo económico se asocia más a un servicio, que puede ser prestado por particulares, pero bajo el control y vigilancia del Estado en un contexto de libre mercado y libertad de empresa.

Es importante decir además que, los servicios públicos en Colombia según Maldonado T. son aquellos que se consideran como:

Los pilares del bienestar social a partir de la Constitución de 1991, que establece, en el Capítulo 5 del Título XII, que "los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado", y que "el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado". A su vez, la Corte Constitucional ha dicho que los servicios públicos "constituyen un instrumento necesario para la realización de los valores y principios constitucionales fundamentales" (p.54).

Es menester señalar que ese bienestar social al cual nos referimos, proviene del Estado francés; tuvo lugar debido a los fuertes cambios económicos, ideológicos producto de la Revolución Francesa, de allí se comenzó a hablar de servicios públicos, y se ha extendiendo en muchos países y hacia otros asuntos tales como: la educación, la salud, etc. (Maldonado, T.).

Analizando nuestro contexto, podemos decir tal cual como lo hemos plasmado en el referente teórico de esta investigación, que en el marco de un Estado Social de Derecho, como lo es Colombia, los servicios públicos pueden considerarse como aquellos que satisfacen necesidades que exceden la capacidad de los individuos y que por ello el Estado debe prestarlos de manera directa o a través de particulares bajo su estricto control (Jorge Luis Salomoni, citado por Echeverry, 2013), tal hecho, se ratifica con los artículos 365 y 366 de nuestra Constitución Política al declararlos como aquellos inherentes a la finalidad social del Estado para el mejoramiento de la calidad de vida de la población y su bienestar general, especificando: "será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación,

de saneamiento ambiental y de agua potable" y disponiendo: "el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación".

Así mismo también se expresó que, en consecuencia, si los servicios públicos son asunto de interés público, la ciudadanía debe ejercer sus poderes y responsabilidades para lograr la calidad y el acceso, porque las leyes no actúan solas, debido a que no tienen la capacidad de actuar y proponer en pro de las circunstancias (PNUD, 2010). Así las cosas, si la prestación de los servicios públicos en Colombia es un tema de todos, lo deseable es que la ciudadanía participe en la regulación y control de su acceso y calidad, desde su poder de información, simbólico, institucional, colaborativo y de decisión.

Ahora bien, la noción de los servicios públicos es única en cada Estado, debido a su expansión esta ha variado, y depende más que todo de las condiciones tanto económicas como sociales de cada país, lo cual hace que su implementación en cada uno se convierta en circunstancial, pero ello no indica que estos sean otorgados temporalmente, pues es deber del Estado garantizar su prestación para el mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos, y eso quiere decir, que como Estado social de Derecho no solo le es inadmisibles que tenga los servicios públicos como una actividad más dentro del Estado y de la sociedad, "sino como un elemento legitimador del orden político social imperante" (Valls, S. p.436).

El Estado como garante de ciertos derechos está en la obligación de ofrecer y participar de los bienes y servicios que deben prestarse dentro de una sociedad, esta vendría siendo una de sus formas de manifestación, diferente a la de dar órdenes y a la lucha por las desigualdades; los servicios públicos tienen una fuerte vinculación con el Estado Social de Derecho, ya que ellos hacen parte de su componente social, y del bienestar social al cual nos referimos anteriormente.

Además nuestra Honorable Corte Constitucional en repetidas ocasiones ha señalado, el papel importante que juegan los servicios públicos en Colombia, partiendo de la concepción del Estado Social de Derecho, teniendo en cuenta que el constituyente al momento de optar por esa forma de Estado, inmediatamente lo que hizo fue obligarla a suministrar prestaciones a la comunidad en general, por esta y por otras razones los servicios públicos son vistos como una de las funciones administrativas más importantes del Estado.

Definición de servicios públicos

Para establecer un concepto de servicios públicos, es necesario expresar que debido a la evolución que ha tenido este durante los últimos años, sobre el tema se han desencadenado una cantidad de conceptos, toda vez que los servicios públicos no abarcan un solo aspecto, de él emanan actividades tales como: educación, salud, servicios públicos domiciliarios como el agua potable, el fluido eléctrico, entre otros, además encontramos el transporte, y la impartición de justicia, pues dichas actividades son propias del Estado por razones políticas, económicas, sociales, las cuales tienen como único fin satisfacer las necesidades de una colectividad.

Muchos son los autores que han intentado conceptualizar el tema de los servicios públicos, hay quienes afirman que constituyen una prestación destinada a satisfacer necesidades de carácter general, estas son actividades muy importantes atribuidas a la administración pública, que es el ente encargado de realizarlas de forma directa e inmediata, pero también de manera indirecta a través de particulares, con sujeción estrictamente al régimen jurídico privado.

Ahora bien con la Ley 142 de 1994, el Congreso de la República reglamentó las condiciones para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia y estableció que los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible, son de tipo domiciliario y tienden a satisfacer las necesidades más esenciales de la población y que se reciben en los hogares o en los lugares de trabajo de las personas.

La esencialidad de un servicio público ha sido definida por la Honorable Corte Constitucional en Sentencia C-450 de 1995, de la siguiente forma: “El carácter esencial de un servicio público se predica, cuando las actividades que lo conforman contribuyen de modo directo y concreto a la protección de bienes o a la satisfacción de intereses o a la realización de valores, ligados con el respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales, ello es así, en razón de la preeminencia que se reconoce a los derechos fundamentales de la persona y de las garantías dispuestas para su amparo, con el fin de asegurar su respeto y efectividad”. El concepto de servicios públicos esenciales necesariamente comporta una ponderación de valores e intereses que se suscita entre los trabajadores que invocan su

derecho a la huelga y los sacrificios válidos que se puedan imponer a los usuarios de los servicios.

El Código Sustantivo del Trabajo y la misma Carta Política contemplan unos parámetros a través de los cuales se puede armar un concepto o definición de servicios públicos, que según el artículo de Tomás Maldonado Gómez publicado por la *Revista Actualidad Jurídica*, titulado “La Noción de Servicio Público a Partir de la concepción del Estado Social de Derecho” expresa lo siguiente: En primer lugar que es una actividad organizada, en segundo lugar encontramos el fin, el cual es satisfacer las necesidades de interés general, en tercer lugar esta actividad debe ser prestada de forma regular y continua y directa por el Estado, e indirecta por medio de los particulares, el quinto y sexto punto están relacionados con la regulación y régimen especial al que este debe estar sometido.

Todo ello para decir que el constituyente de 1991 al momento de abordar el tema de servicios públicos desarrolló un sinnúmero de parámetros, los cuales conforman la definición de servicios públicos; es por ello que la Constitución es muy amplia en la determinación de la condición de servicio público, tanto es así que se ha venido manejando según Maldonado T. dos maneras para catalogar un servicio público o no. La primera es cuando la Constitución o la ley lo dicen expresamente; la segunda, mediante indicios que conjuntamente dan certeza al respecto; tales indicios son: Si hay presencia del Estado e interés general.

Teniendo en cuenta todo lo mencionado, podemos decir que para dar una definición sobre servicios públicos es necesario recurrir a esas características, o parámetros que consagran la Constitución y la ley, siendo así se puede decir que los servicios públicos, son una actividad organizada, la cual es suministrada directamente por el Estado, y/o a través de este, por particulares de forma regulada y continua, con el fin de satisfacer las necesidades de interés general de la forma contemplada en la Constitución y en el reglamento.

Importancia de los servicios públicos en el Estado Social de Derecho colombiano

Muchas de las concepciones e instituciones en Derecho Administrativo tuvieron su génesis en el derecho francés, y los servicios públicos no son la excepción, porque si analizamos, que la teoría del servicio público y del

bienestar social emana de Francia. Entrando en detalle a la temática propuesta y contextualizando con el Estado colombiano encontramos que: El artículo 1º de la Constitución Política de 1991 dice: *“Colombia es un Estado Social de Derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”*. A su vez el artículo 2º de dicha Constitución dice: *“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”*.

La connotación de Estado Social de Derecho conlleva un contenido específico de nivel conceptual, que pregona como objetivo el bienestar social de todos sus asociados. En Colombia la definición vigente sobre los servicios públicos se encuentra en el artículo 430 del Código Sustantivo del Trabajo; allí son definidos como *“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”*.

Por otra parte, nuestra Carta Magna de 1991 resalta la importancia de los servicios públicos, otorgándole un capítulo completo dentro del Título XII, sobre el régimen económico y de la hacienda pública, titulado *De la finalidad social del Estado y de los servicios públicos*. Allí, en el artículo 365, se nos dice: *“Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y vigilancia de dichos servicios”*.

Por su parte, el artículo 366 afirma que *“el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado”*. A su vez, la Corte Constitucional ha dicho que los servicios públicos están relacionados con la 27 parte dogmática de la Constitución, agregando que *“estos servicios constituyen un instrumento necesario para la realización de*

los valores y principios constitucionales fundamentales, como se desprende del propio texto del artículo 365 de la Carta”.

También manifiesta la Corte que estos servicios deben regirse por los principios de eficiencia y universalidad, los cuales debe garantizar el Estado: *“La universalidad exige la prestación de los servicios públicos, aun cuando ello suponga una mayor carga en cabeza de quienes cumplen dicha función”*; según la Corte, este principio se encuentra relacionado con el de solidaridad, plasmado en el artículo 1º de la Carta Magna.

La Corte ha señalado, además, la importancia de los servicios públicos en Colombia a partir de la concepción del Estado Social de Derecho, afirmando que el constituyente, al escoger esta forma de Estado elevó a deber constitucional suministrar prestaciones a la colectividad por parte del Estado. Por tal razón, los servicios públicos son considerados como una de sus más importantes funciones administrativas.

La principal característica que tienen los servicios públicos, y que los diferencia de los otros, es la necesidad del interés general que se busca satisfacer; el ejercicio de este servicio conlleva prerrogativas públicas por parte de los prestadores. Esto debe permitirlo el legislador.

Como dice la Constitución Nacional, los servicios públicos pueden ser prestados por el Estado o por particulares; respecto a lo último, la Corte ha dicho: *“El servicio público de interés general prestado por un particular hace que este adquiera el carácter de autoridad, pues existe un ejercicio del poder público, y la característica fundamental del servicio público, como se mencionó anteriormente, es que tiene un régimen especial en atención al servicio”*. Por su parte, la ley consagra los servicios públicos como derecho colectivo, en su artículo 4º, literal j, “El acceso a los servicios públicos”, y que su prestación sea “eficiente y oportuna”, por tanto, es susceptible de acción Popular; materializando de esta forma el texto constitucional.

De lo anterior tenemos que reiterar que el deber del Estado es asegurar la prestación de ese servicio público de manera eficiente. No obstante, debe garantizar la universalidad de una cobertura de calidad en la prestación de los servicios.

Un Estado de bienestar tiene diversas connotaciones e implicaciones que debemos tener en cuenta y ser considerado como un instrumento creado por los hombres, pero para la satisfacción total de nuestros intereses.

Finalmente, debemos resaltar la siguiente premisa: “El Estado debe ejercer su potestad de Estado garante”, ya que la noción de servicio público en el Estado Social de Derecho es su materialización con miras al bienestar social de todos los ciudadanos al que todos tenemos derecho.

Los servicios públicos y su conexión con los derechos fundamentales

Los servicios públicos están sometidos al ordenamiento jurídico que determine la ley, pudiendo ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas o particulares. En todo caso el Estado mantiene a título de función pública la garantía de su prestación y la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en particular los domiciliarios (Art. 365).

En relación con el servicio público de electricidad al Estado le compete particularmente promover la libre competencia, impedir prácticas que constituyan competencia desleal, regular situaciones en que por razón de monopolio natural la libre competencia no garantice la prestación eficiente, asegurar la satisfacción de las necesidades básicas de los usuarios de los estratos I, II y III y garantizar la protección de los derechos de los usuarios (Art. 2º Ley 143/94).

La Constitución Política de 1991 prevé para regular la prestación de los servicios públicos un articulado especial en el Capítulo V del Título XII denominado “De la finalidad social del Estado y de los servicios públicos”, calificándolos como inherentes a sus fines sociales y atribuyendo a este como función pública el deber de asegurar su prestación eficiente a los habitantes del territorio nacional, todo ello en consonancia con la forma de organización política prevista en la norma superior del denominado Estado Social de Derecho (Arts. 1º y 365 de la C. P.).

Los servicios públicos domiciliarios son considerados un derecho colectivo por lo que se garantiza su prestación como un medio para lograr un nivel de vida adecuado que permita el desarrollo de las personas y de las comunidades. Con el nacimiento de la Constitución Política de Colombia, gracias a las necesidades de las personas se crearon una serie de derechos esenciales que con el pasar del tiempo se convertirían en fundamentales. Estos derechos

fundamentales se caracterizan por ser inherentes a la persona, por tanto, resultan indispensables para la supervivencia en condiciones “humanas” de la comunidad, es decir, que estos derechos nacen con las personas y son los que garantizan que se puedan desarrollar en sociedad, con lo cual los derechos fundamentales se hacen exigibles al Estado.

Actualmente, la mayoría de las personas recurren a la vía judicial para la protección de los derechos a los servicios públicos y lo hacen aduciendo como derecho fundamental vulnerado, el derecho a una vivienda digna o el derecho al mínimo vital; en ambos casos, la Corte los ha protegido por su conexidad con el derecho fundamental a la vida, pero no por ser un derecho en sí mismo, autónomo. Al protegerse la prestación del servicio de energía por vía judicial se ha hecho al amparo de necesidades que vinculan este servicio directamente con el derecho a la vida, la protección de la vida sí obliga a que esto sea tenido en cuenta.

El mínimo vital se ha vuelto en las sentencias de la Corte Constitucional un tema de principal relevancia frente a los temas de servicios públicos domiciliarios, puesto que este concepto ha ido creando la jurisprudencia necesaria para ser considerado un derecho fundamental. Se ha reconocido desde la Corte como mínimo vital, el derecho inalienable de la población especial y constitucionalmente protegida: menores de edad, adulto mayor, personas en situación de discapacidad, madres gestantes, personas con enfermedades graves, degenerativas o terminales y madres solas cabeza de familia, incluso se ha ordenado a las empresas prestadoras de servicios públicos que en los casos en los cuales se verifica por parte de un funcionario de la empresa que en la dirección reside una persona que cumpla con una de estas condiciones no se podrá suspender definitivamente el servicio de energía.

Desde la concepción del mínimo vital se habla de los servicios públicos domiciliarios como un derecho fundamental, pues son elementos indispensables para el desarrollo y el mantenimiento de la vida en condiciones mínimas de dignidad. Cuando se aborda el tema de los servicios públicos domiciliarios desde una perspectiva de los derechos humanos es preciso tener en cuenta que estos no son derechos en sí mismos, sino que la ausencia de estos servicios vulnera todos los demás derechos fundamentales, al impedir el desarrollo, limitar la dignidad, imposibilitar el acceso a oportunidades para el mejoramiento de la calidad de vida. Además, es importante conocer las

GARANTÍAS CONSTITUCIONALES que los usuarios tienen para con las empresas prestadoras del servicio; el Derecho a ser tratado dignamente por esta (Art. 1º de la C.P.), en la medida en que "los usuarios de los servicios públicos son personas, no un recurso del cual se puede periódicamente extraer una suma de dinero", el Derecho a no ser discriminado por la empresa de servicios públicos domiciliarios (Art. 13 C.P.), el Derecho a ser clara y oportunamente informado de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas (Art. 15 C.P.), el Derecho a que sus recursos sean resueltos antes de que se corte el servicio (Arts. 23 y 29 C.P.), el Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si este ha cumplido con sus deberes (Art. 83 C.P.).

De esta forma, el Estado cuenta con instrumentos jurídicos como las leyes, por medio de las cuales se establecen derechos legales que si bien no cuentan con la protección inmediata de un derecho fundamental son igualmente necesarios para el desarrollo de los fines del Estado; es por esto que los usuarios de servicios públicos domiciliarios cuentan con una protección mínima conocer toda la información necesaria y así evitar que sus derechos sean vulnerados, tales como la libre elección del prestador, medición de sus consumos reales, solicitar información, reclamar contra el estrato asignado, conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, prestación continua de un servicio de buena calidad y a recibir reparación en caso de falla en la prestación del servicio, información clara en las facturas, presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos (facturación, suspensión, corte, terminación, negativa del contrato).

Lo anterior, implica que su protección se debe realizar por medio de mecanismos ordinarios y extraordinarios que el legislador ha establecido para la defensa de estos derechos, que en determinadas ocasiones, son ineficaces y algo tardíos, en relación con la efectividad de las acciones constitucionales consagradas en la Carta Política.

Problemática de la ciudad en materia de servicio público de energía eléctrica

El servicio de energía eléctrica es sin duda el que presenta mayores irregularidades en la ciudad de Cartagena y en la costa Atlántica en general, tal como se evidencia en el Informe de la Superintendencia de Servicios Públicos

Domiciliarios al Congreso de la República en el mes de octubre de 2014, donde se detalló cómo entre 2012 y 2013 el número de quejas aumentó considerablemente, al igual que las solicitudes sin respuestas por parte de la ESP (*Revista Dinero*, 2014). En Cartagena, durante el mes de julio de 2015 se reportaron protestas y quejas generalizadas por el mal servicio de energía eléctrica y los altos costos de las tarifas (*El Universal*, 2015), no solo de la manera tradicional - desde los barrios - sino también desde las redes sociales como Facebook donde se creó el grupo Indignados contra Electricaribe.

Como bien se ha explicado a lo largo de esta investigación, la problemática que hoy afronta la ciudad de Cartagena ha ocasionado indignación entre sus habitantes, sobre todo en aquellos sitios en estado de vulnerabilidad. Siendo la energía eléctrica uno de los servicios más importantes y valiosos para el ser humano, ya que es un pilar fundamental en casi todos los quehaceres diarios, lo que implica satisfacer todas las necesidades. Empero muy a pesar de esto, el servicio que se ofrece es deficiente, a tal punto que los afectados han tomado iniciativas en aras de que exista mejoría con el fluido eléctrico, saliendo a la calles a protestar en aras de ser escuchados por las autoridades competentes para que hagan lo pertinente.

Ahora bien, el problema que aqueja a los habitantes está en los constantes bajones, apagones del fluido, que ha traído consecuencias graves tales como daños en los enseres y en los productos de los comerciantes, alimentos, así como también la falta o el mal estado de transformadores en algunos sitios, el cableado eléctrico en pésimas condiciones. Es dable anotar que de las lecturas hechas en los diferentes medios de comunicación, nos hemos percatado que gran parte de las autoridades cartagenera han hecho pronunciamientos al respecto, en donde han señalado que a diario reciben entre 25 y 30 quejas por el mal servicio que Electricaribe presta en la ciudad, aseveran además que si la problemática persiste aumentará el número de quejas.

De allí la necesidad, actualidad y pertinencia de este proyecto de investigación, toda vez que se preocupa por un problema latente en la ciudad y que no ha sido estudiado por fuera de las cifras oficiales. Por otra parte, a raíz del aumento de quejas la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según la publicación de *El Universal*, (2017), promovió y finalmente logró suscribir con la entidad prestadora un acuerdo de mejoramiento de calidad

del servicio de energía, pero que además tal convenio no solo cobijaría a Cartagena sino a su vez a siete departamentos de la costa Caribe, el cual estará vigente hasta el 31 de diciembre del año en curso.

Empero es imperioso señalar que, desde que la mencionada alianza quedó en firme no se ha visto cambio ni mejoría en el servicio, por cuanto continúan los constantes apagones e interrupciones, y en consecuencia, siguen las inconformidades por aparte de los usuarios. Importa anotar en esta parte, que para Electricaribe varias de las fallas que presenta el servicio se deben a causas distintas, las cuales considera fuera de su control, como los choques entre vehículos contra postes, el robo de cables o las ramas de los árboles que se desprenden sobre la red, que ocurren con tanta frecuencia debido a su constancia. (*El Universal*, 2017).

Desde el inicio de esta problemática, Electricaribe ha sido fuertemente criticada por su falta de diligencia a la hora de darle solución a las fallas en el servicio, en razón a que se escudan en que los inconvenientes son producto de las conexiones ilegales, y las alteraciones que hacen los usuarios a las máquinas; finalmente, la llamada a la cultura del no pago, lo que en consecuencia genera grandes pérdidas económicas a la entidad. Ahora bien, de esta problemática cabe señalar que existen barrios con un grado de afectación más alto que otros, es el caso de la Ciénega de la Virgen, las laderas del Cerro de la Popa, Albornoz, catalogados como subnormales, entre otros, como San Pedro Mártir, Los Alpes, Olaya, Zaragocilla, Socorro, Jardines, 13 de Junio, Rodeo, como por mencionar solo algunos. En ese orden de ideas, podemos decir que evidentemente gran parte de la ciudad se encuentra afectada.

Ante la inminente cesación en el servicio los ciudadanos han agotado todas las instancias, a fin de ser escuchados por las autoridades competentes para obtener mejoría en el servicio, pero en vista de lo acontecido ahora solo desean que Electricaribe sea intervenida y posteriormente que esta ya no sea la encargada de su prestación. Pero a pesar de ello las autoridades no han hecho mucho al respecto, y en consecuencia se siguen presentando fallas en el servicio. Los distintos sectores de la ciudad están unidos por una sola causa, la mejora en el servicio, pero el gobierno y los dirigentes de la región manifiestan que los argumentos de la empresa, no son del todo válidos.

Un informe de la Superservicios *“reveló que el no pago en barrios subnormales y en zonas de difícil gestión, la cual es una de las razones dadas por esta, no representa más del 9 por ciento del total de la facturación. Por tanto, no puede tomarse como excusa la situación que se presenta en un sector específico de la ciudad, para evadir responsabilidades”*. Por todo lo anterior, Cartagena de Indias padece de un problema social en estado de gravedad, debido a las diferentes situaciones ocasionadas producto del mal servicio ofrecido por Electricaribe; por su parte las autoridades han sido muy pasivas frente a este problema, dejando de un lado el clamor de los habitantes que los sufren por el mal actuar de esta empresa.

Descripción de la situación en San Pedro Mártir – explicación de los casos de estudio.

En el desarrollo de la investigación se hizo parte del trabajo de campo, el cual nos permitió observar más de cerca la situación actual que atraviesa Cartagena de Indias específicamente los barrios de escasos recursos, como el caso de San Pedro Mártir. Barrios en donde se presenta la mayoría de los inconvenientes con el fluido eléctrico. De las entrevistas realizadas en el año 2015 a los habitantes del sector, quienes además dieron fe del mal servicio ofrecido por Electricaribe, es posible afirmar que se encuentran indignados, puesto que llevan mucho tiempo padeciendo de este problema, y como si fuera poco la entidad a pesar de las incesables quejas de la comunidad no hace el más mínimo esfuerzo para la mejora en el servicio.

Los constantes bajones o apagones, cables en mal estado, postes con mala ubicación, transformadores viejos, son algunas de las dificultades que viven los habitantes del barrio San Pedro Mártir. Es así como; debido al problema del voltaje los electrodomésticos se han visto afectados, por el mal estado de los cables se producen múltiples chispas, que pueden acarrear daños irremediabiles, porque tanto las redes como los transformadores ubicados en el sector son demasiado antiguos, por ello, los moradores del lugar han hecho constantes llamados de atención de manera informal a Electricaribe S.A E.S.P. sin obtener respuesta alguna.

Ahora bien, como consecuencia de ello y pese al mal estado de los cables, el consumo llega en un alto costo, tan alto que los habitantes se les imposibilita pagar la factura, lo que Electricaribe denomina cultura del no pago.

Frente a esta situación que lleva más de cinco años presente en San Pedro Martir sin solución alguna, sus moradores hoy solo ruegan a las autoridades competentes que se apersonen del caso y actúen de manera inmediata en aras de evitar un perjuicio irremediable en la comunidad. Pero mientras ello ocurre, los ciudadanos que habitan el sector siguen padeciendo los múltiples problemas producto del mal servicio; ahora solo se espera que en lo sucesivo se reciba la ayuda solicitada y una pronta solución.

Muchos de los moradores del barrio en estudio, manifiestan que tienen más de cinco años con problemas en el voltaje de energía eléctrica en sus residencias, debido a la existencia de un solo poste para todas las viviendas de la cuadra, el cual se encuentra completamente saturado ocasionando debilidad en el fluido eléctrico y que en cualquier momento del día de forma repentina se baje el voltaje los electrodomésticos.

No obstante, los usuarios no pueden tener varios electrodomésticos encendidos al tiempo porque no funcionan, situación que los ha afectado, por lo que la empresa prestadora del servicio no responde por dichos daños. Además, debido a esto, los cables de energía eléctrica se pegan unos con otros ocasionando múltiples chispas, afectando así a los niños y transeúntes que en el momento se encuentren en la cuadra; igualmente, es evidente que pese al mal servicio prestado la entidad maneja un cobro indebido, ocasionando así inconformidad y en muchas ocasiones el no pago de la factura por los altos costos.

Como consecuencia de esto, desde el año 2008 debido a la frecuente problemática con Electricaribe, se le han enviado derechos de petición solicitando inspección y verificación del estado de redes, la instalación de un nuevo transformador y de nuevas redes, puesto que las actuales son demasiado antiguas, pero esta empresa nunca ha dado respuesta de fondo a dicha petición.

Descripción de la estrategia y Estado actual de los casos

El estudio que se presenta sobre el problema del servicio público de energía en la ciudad de Cartagena, busca analizar los fenómenos jurídicos, tal como se ejercitan en la realidad social, sirviendo como guía para la identificación de problemas estructurales o funcionales de los sistemas implantados para

su atención como el mal servicio de energía eléctrica en la ciudad. Para los casos estudiados, se ha seleccionado como estrategia el derecho de petición.

El derecho de petición, como instrumento que garantiza la comunicación efectiva entre el Estado y las personas, constituye uno de los mecanismos de participación democrática que les brinda la posibilidad de intervenir frente a las problemáticas relevantes en las que se vean afectadas de una manera ágil y libre, otorgándole un carácter universal e involucrándolas así a todas, ya sean naturales o jurídicas.

Al analizar las medidas necesarias que se deben implementar para obtener alguna respuesta a las inconformidades de los usuarios, encontramos que la más oportuna en este caso en concreto es el derecho de petición de reclamo, por lo que hace referencia principalmente a la suspensión o prestación deficiente de un servicio público puesto que todo ser humano para satisfacer sus necesidades requiere de información que le permita determinar y tener conocimiento de los diferentes mecanismos con que cuenta para lograr su objetivo. También el Artículo 58 de la Ley 190 de 1995 constituye una herramienta fundamental para conocer el desempeño de las entidades públicas o privadas que cumplen funciones de administración de recursos, respecto de las actividades que desarrollan.

Teniendo en cuenta que la energía eléctrica es muy importante en nuestra forma de vida actual, es necesario que se ofrezca un buen servicio, lo cual implica calidad del servicio, calidad del producto y calidad de la atención al consumidor, lo que permite garantizar los principios de los servicios públicos, los cuales han sido diseñados para la búsqueda del bienestar general y mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Siendo este uno de los servicios públicos domiciliarios de vital importancia, y viéndose afectado por las constantes irregularidades en su prestación, requiere una intervención para la mejora del flujo y la calidad en el sector de San Pedro Mártir en la ciudad.

Por ello, se solicitó como primera medida, que la empresa prestadora de servicios electricaribe S.A E.S.P, por medio del derecho de petición, suministre información sobre cada una de las acciones que ha tomado para mejorar el flujo eléctrico en el barrio San Pedro Mártir ubicado en la ciudad de Cartagena,

y así mismo se pronuncie sobre ¿qué medidas está implementando para mejorar el flujo y la calidad del servicio eléctrico en ese barrio? ¿Ha tenido algún acercamiento con los usuarios del sector, o con las autoridades cartageneras en aras de buscar el diálogo y posibles soluciones? ¿Llegó a algún acuerdo? Igualmente, ¿qué mejoras le han realizado al cableado eléctrico y a los transformadores en los últimos tres años? ¿Con qué frecuencia realiza mantenimientos a las redes ubicadas en el San Pedro Mártir?. En este momento se está en espera de respuestas.

CONCLUSIONES

A lo largo del desarrollo del presente trabajo de investigación se ha obtenido como conclusión, partiendo del estudio y análisis de los apartados anteriores, que es necesario actuar sobre el sistema eléctrico que se tiene actualmente para producir mayores beneficios a la comunidad, puesto que los ciudadanos han agotado todas las instancias jurídicas, a fin de ser escuchados por las autoridades competentes para obtener mejoría en el servicio, por lo que desean que Electricaribe sea intervenida. A pesar de ello, las autoridades no han hecho mucho al respecto, y en consecuencia se siguen presentando fallas en el servicio. Como pasa en muchas ciudades, el sistema eléctrico en Cartagena es el más crítico, ya que su deficiencia o falla afecta en cadena a todos sus beneficiarios.

La ciudad de Cartagena se encuentra expuesta a diferentes riesgos, de los cuales el más importante es la deficiencia y la falta de los servicios básicos para toda la población. El suministro de energía eléctrica es uno de los servicios vitales para el desarrollo de las ciudades y de las personas, y su deficiencia o falla impacta en especial a muchos sectores como el barrio San Pedro Mártir, puesto que la empresa encargada garantiza la calidad del suministro pero es notorio que existen gran cantidad de averías y fallas en el sistema eléctrico, que no se identifican la totalidad de sus causas, producto de la falta en el control de la red e ineficiencia en la gestión de la calidad, proyectos y recursos humanos de esta empresa. De las soluciones que emergen de la investigación, la principal acción para garantizar una mejor calidad es el buen manejo de los recursos para proporcionar un mejor servicio. Estas medidas permitirán transformar la red eléctrica convencional en una red óptima, obteniendo así la rentabilidad de la inversión y la calidad de suministro.

Es importante destacar que invertir en el control de la red es la clave para garantizar la calidad del servicio, que el Estado tiene que prestar, por mandato constitucional, puesto que la energía eléctrica no es un lujo sino una necesidad básica, por lo tanto es de vital importancia planificar e impulsar el desarrollo de la infraestructura de generación, transmisión y distribución de electricidad, que opere con los estándares de calidad y confiabilidad del servicio establecido por las normas. Las fallas afectan no solo la comodidad momentánea de la gente, sino la preservación de alimentos y electrodomésticos conseguidos con esfuerzo, por lo que los apagones no pueden ser tratados como actos del destino, sino como fallas que tienen que ser subsanadas entre el Estado y la compañía prestadora de energía, pues, perjudican la vida de la comunidad. Para generar el valor social esperado se debe trabajar en un plan técnico y ejecutivo para mejorar el sistema de control de la red eléctrica. Esto impulsaría el desarrollo de los proyectos de redes inteligentes, con el objetivo de crear una red eléctrica más eficiente y fiable, que mejore la seguridad y calidad del suministro, de acuerdo con los avances de la era digital y la sostenibilidad.

REFERENCIAS

- Correa, L. y Vasquez, J. (2008). La enseñanza clínica del Derecho: Transformando la forma de enseñar y ejercer el derecho. *Studiositas*, 3(1), 34-40.
- Constitución Política de Colombia [Const.] (1991). Disponible: <http://www.alcaldia-bogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>
- Corte Constitucional Colombiana 1995. Sentencia C-450
- Echeverry Uruburu, Á. (2013). La noción del servicio público y el Estado Social de Derecho. El caso colombiano *Novum Jus: Revista Especializada en Sociología Jurídica y Política*; Vol. 7, no.2 (jul.-dic. 2013); p. 111-127.
- El Herald*o (12 de junio de 2015). Obtenido de <https://www.elheraldo.co/local/la-solucion-la-situacion-de-electricaribe-es-inversion-y-servicio-al-cliente-ministro-de-minas>
- El Tiempo* (6 de octubre de 2016). Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16720596>
- El Universal* (2 de agosto de 2015). Obtenido de [http://www.eluniversal.com.co/PNUD.\(2010\).ParticipaciónCiudadanaYServiciosPúblicos](http://www.eluniversal.com.co/PNUD.(2010).ParticipaciónCiudadanaYServiciosPúblicos). Bogotá: PNUD.
- El Universal* (28 de enero de 2013). Obtenido de <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/editorial/las-fallas-de-la-energia-electrica> Gamba, J. Régimen constitucional Colombiano del servicio público. Constitución Política de Colombia. Biblioteca Jurídica Virtual de la UNAM. Disponible en: www.juridicas.unam.mx [Consultado 17 septiembre 2016].
- Maldonado, T. *La noción de servicio público a partir de la concepción del estado Social de Derecho*. Disponible en: <http://www.uninorte.edu.co/documents/4368250/0/La+noci%C3%B3n+servicio+publico+concepci%C3%B3n+Estado+Social+de+>

derecho/2456ba68-9191-4662-885f-c4c1dda75ac4?version=1.1. [Consultado 19 septiembre 2016].

Revista Dinero (16 de octubre de 2014). Obtenido de <http://www.dinero.com/edicion-impresa/pais/articulo/problemas-electricaribe/202142>

Revista Semana (9 de junio de 2015). Obtenido de <http://www.semana.com/nacion/articulo/costa-caribe-denuncia-mal-servicio-de-electricaribe/430740-3>

Revista Semana (22 de abril de 2016). Obtenido de <http://www.semana.com/economia/articulo/electricaribe-gobernadores-del-caribe-quieren-intervencion/470617>

Valls, S. *La nación del servicio en el Estado Social de Derecho*. Biblioteca Jurídica Virtual de la UNAM. Disponible en: www.juridicas.unam.mx [Consultado 17 septiembre 2016].

Para citar este artículo:

Orozco Domínguez, C. C., Sánchez, A. y Santiago, M. J. (2018). Deficiencias en la prestación del servicio de energía eléctrica en la ciudad de Cartagena: Análisis de la situación del barrio San Pedro Martir. *Vis Iuris*, 4(8), 55-74.