

Estudio de Caso de Consumo

Colombia

**Grupo de Investigación Jurídico Comercial y Fronterizo de la Universidad Francisco de
Paula Santander (GIJCF-UFPS)**

OCCA-CEJA

Ausencia de servicio público de alcantarillado y barreras de acceso a la justicia en área rural de Los Mangos, Cúcuta.

Observatorio Local Colombia

Grupo de Investigación Jurídico Comercial y Fronterizo de la Universidad Francisco de Paula Santander (GIJCF-UFPS)

Autores/as: Fanny Patricia Niño Hernández, Eduardo Gabriel Osorio Sánchez, July Andrea Mercado Duque, Mayra Alejandra Bohada Rojas, César Augusto Hernández Suárez.

RESUMEN: La población objeto de estudio está constituida por los residentes del barrio los Mangos, ubicado en la vereda el Almendrán los Mangos (Norte de Santander), que se encuentra en el área rural de la ciudad de Cúcuta. El barrio está compuesto por 120 casas, de las cuales aproximadamente 80 están habitadas¹.

La principal característica de la población estudiada, es que se conforma por personas víctimas del desplazamiento forzado y emigrantes venezolanos, a los cuales el Estado colombiano les ha dado acceso a dichas viviendas por medio de programas sociales. Sin embargo, en la actualidad estas viviendas no cuentan con el servicio de alcantarillado.

Por lo anterior, se hizo relevante el estudio de este caso a través de un informante clave, el señor Rafael Camperos Higuera, presidente de la liga de los consumidores² de Cúcuta, quien es el abanderado de la

¹ Información tomada de la entrevista realizada al señor Rafael Camperos Higuera: “los Mangos está integrada por aproximadamente 120 casas de las cuales recientemente a raíz de los fenómenos del desplazamiento y de la llegada de venezolanos y de muchas circunstancias ha aumentado hoy en día, acaba de confirmar que ya hay 80 casas habitadas de las 120, anteriormente había unas 55 o 60”.

² Extracto del artículo 1 del Decreto 1441 de 1982: “Liga de consumidores...cuyo objeto sea garantizar la protección, la información, la educación, la representación y el respeto de los derechos de los consumidores de bienes y servicios, así como velar por el pago de las indemnizaciones a que se hagan acreedores, según la ley, por la violación de sus derechos.”

población frente a la problemática surgida. El estudio tiene como propósito determinar y analizar las dificultades y barreras de Acceso a la Justicia que se le presentan a esta comunidad para poder acudir a las instituciones encargadas de solucionar el conflicto.

En el estudio realizado, se pudo evidenciar la desinformación por parte de los habitantes del barrio los Mangos sobre el procedimiento que se debía llevar a cabo para obtener solución al conflicto presentado. Además, la falta de recursos y ubicación geográfica del barrio, ha generado obstáculos para poder adelantar trámites ante la entidad correspondiente, que además de no prestar el servicio de alcantarillado está facturando y cobrándolo indebidamente.

Igualmente, se logró determinar otra barrera de acceso a la justicia como fue la de formalismo y burocracia.

Hallazgos: En el barrio los Mangos, los habitantes cuentan esencialmente con cuatro servicios públicos domiciliarios: acueducto, alcantarillado, energía eléctrica y servicio de recolección de basura. Sin embargo, en lo que compete al alcantarillado, se presenta una problemática particular, pues ellos cuentan con red de saneamiento básico, pero ésta no se encuentra conectada a la tubería madre del alcantarillado. A pesar de esto, el servicio es facturado y cobrado mensualmente. Esto presenta un conflicto actual de la comunidad que afecta a una población caracterizada por sus escasos recursos económicos, y la victimización de los procesos de desplazamiento forzados y migratorios. Si bien este problema aqueja a muchas familias del barrio los Mangos, solo 3 han logrado radicar solicitudes ante la entidad encargada de la prestación del servicio, con lo cual lograron suspender el cobro indebido mas no conseguir la reparación del conflicto base que es la falta de conexión apropiada del alcantarillado. Actualmente, el presidente de la liga de consumidores, cuenta que se encuentran a la espera de la respuesta a otras 20 solicitudes de reclamo presentadas a Aguas Kpital Cúcuta para la suspensión del cobro. Indagando así en este conflicto podemos destacar al menos 4 barreras de acceso a la justicia frente al servicio, o carencia de servicio, de alcantarillado y cobros a servicios no existentes. Estos son: 1) En primer lugar se encuentra la barrera informativa, donde los habitantes de los Mangos con estos conflictos no saben cuál es el procedimiento que se debe llevar a cabo para obtener una solución; 2) En segundo lugar encontramos una fuerte barrera económica que dificulta a estas personas acceder a recursos y procedimiento legales que muchas veces tienen costos y requieren movilización. Adelantar trámites por medio de la radicación de una carta, no solo no garantiza la accesibilidad, sino que además es un trámite dispendioso, complicado y costoso en términos económicos; 3) Junto con lo último viene la barrera geográfica. Al ser esta comunidad localizada en zona rural y fronteriza se encuentra alejada de la oferta pública así como de las entidades de los servicios de alcantarillado. Sumado a ello, la vereda carece con rutas de transporte público lo que aísla aún más a una población reconocida por su escasez de recursos económicos y materiales; 4) Finalmente, una cuarta barrera es la de formalismos y burocracia. Un ejemplo de esto, es el que la empresa exija a cada uno de los peticionarios comparecer

con su identificación para poder radicar el derecho de petición, lo cual además contraviene la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que establece que “ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Conclusiones: Este ejemplo nos muestra una de las muchas experiencias donde en América Latina vemos derechos básicos mediados por el consumo, como es el acceso al alcantarillado. El aislamiento geográfico y las barreras económicas parecen ser especialmente resentidos en lo relativo al consumo, mientras que las barreras informativas impiden el ejercicio de los derechos de protección de los consumidores, y así su acceso a la justicia. Cabe destacar además en este caso que las viviendas de esta retirada comunidad, fue otorgada por el Estado Colombiano, lo que evidencia la grave omisión estatal, al no entregar dichos inmuebles con todas las garantías necesarias para que la comunidad pudiera vivir de manera digna.

ANALISIS DE ESTUDIO DE CASO ESFERA CONSUMO

Para el estudio del caso de la esfera de consumo, se realizó una entrevista semiestructurada, previamente avalada por los miembros del observatorio local, aplicado al informante clave el señor Rafael Camperos Higuera – presidente de la liga de los consumidores de Cúcuta.

Se concertó fecha y lugar de la entrevista, se le informó el objeto de la misma y se le expuso el documento de confidencialidad. Una vez realizada la entrevista, ésta fue transcrita y analizada de forma integral, sin ninguna intromisión en el texto por parte del equipo de trabajo, determinándose tres unidades de sentido en atención a los resultados obtenidos y a los objetivos de la investigación.

Las unidades de sentido son:

1. Problemas de la comunidad en relación con el consumo
2. Barreras de acceso a la justicia
3. Solución planteada y desarrollo de la misma

1. Problemas de la comunidad en relación con el consumo

Según la normatividad colombiana, los “servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública

básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural”³ se consideran servicios públicos esenciales⁴, pues estos “son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional”⁵.

En el barrio los Mangos, los habitantes cuentan esencialmente con cuatro servicios públicos domiciliarios: acueducto, alcantarillado, energía eléctrica y servicio de recolección de basuras. Sin embargo, en lo que compete al alcantarillado, se presenta una problemática particular, pues ellos cuentan con la red de saneamiento básico, pero ésta no se encuentra conectada a la tubería madre del alcantarillado donde deberían ser transportadas las aguas negras hasta la planta encargada de tratarlas. A pesar de esto, el servicio es facturado y cobrado mensualmente a los habitantes del barrio por parte de la empresa encargada. En este sentido, el informante clave señala:

“El fenómeno del alcantarillado es bastante preocupante porque a escasos 500 o 600 metros donde queda la casa más hacia el oriente de la urbanización, es donde está el pozo séptico y 15 o 20 metros adelante está la quebrada que va al Carmen y que va luego al río Zulia y de ahí las aguas servidas es decir no hervidas sino servidas, porque ya son aguas procesadas o aguas trabajadas a nivel de vivienda, salen con sus excrementos y limpieza y todo lo demás que genera cualquier vivienda y están a la intemperie, entonces eso es bastante preocupante y la empresa sin embargo, les está facturando el servicio de alcantarillado”.

Además, cabe resaltar que la población que conforma este barrio son personas víctimas del desplazamiento forzado y emigrantes venezolanos, los cuales son personas en situación de vulnerabilidad. Frente a esta situación el informante señala que:

“Las tarifas que son bastante onerosas para personas cuando tienen escasos recursos como ellos, porque viven prácticamente de la ayuda del Estado y muchas personas con condición de antecedentes, pocas les brindan la oportunidad laboral y además lógicamente que tienen que vivir de algo y son muy recursivos venden lo que consiguen en la parte urbana de la ciudad”.

En resumen, los problemas presentados por la comunidad son:

³ Extracto tomado del artículo 1 de la ley 142 de 1994.

⁴ Extracto tomado del artículo 4 de la ley 142 de 1994.

⁵ Inciso 1 del artículo 365 de la Constitución Política de Colombia.

- Vulneración a los derechos del consumidor por la no prestación del servicio de alcantarillado, lo que genera diversos efectos en la salud pública de la población y la realización de pagos indebidos a la empresa de servicios públicos domiciliarios, porque a pesar de no prestarse el servicio, este se factura y cobra mensualmente.
- Vulnerabilidad de los habitantes del barrio.



Foto 1. Barrió los Mangos

2. Barreras de acceso a la justicia

Tras el análisis de la información aportada durante la entrevista por el señor Rafael Camperos Higuera, se pudo evidenciar que dentro de la comunidad de los Mangos al momento de acceder a la justicia se presentaron diversas barreras, por lo cual dentro de la presente categoría se desarrollaran las siguientes subcategorías:

- a.** Barreras geográficas
- b.** Barreras económicas
- c.** Barreras de burocracia y formalismo

d. Barreras de información

Al indagar sobre la problemática respecto a la prestación de los servicios públicos de la comunidad objeto de estudio, se hace alusión principalmente al agotador proceso que se requiere para salir o llegar a esta zona, ya que esta vereda no sólo se encuentra ubicada lejos del centro de la ciudad de Cúcuta, por la vía El Carmen de Tonchalá, como lo afirma el entrevistado, sino que además, con base al reporte dado por el periódico la Opinión⁶ esta vereda carece de rutas de transporte público, lo que hace más complicada y preocupante su situación para poder acercarse a las diferentes instituciones.

Se debe resaltar que en el caso específico de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el obstáculo geográfico se intensifica, ya que como bien lo resalta el entrevistado, en la ciudad de Cúcuta ya no existe representación de esta entidad:

“Superintendencia que se la llevaron para Bucaramanga de nuevo porque dependemos del territorial oriente que maneja los dos Santanderes Casanare y Arauca, y entonces les toca enviar la carta a Bucaramanga, entonces no es lo mismo que me radiquen aquí la carta para evitarme pagar 5 o 6 o 8 mil pesos”

En la presente unidad no solo se evidenció un obstáculo geográfico, sino también económico, ya que los habitantes de esta vereda se caracterizan por ser personas de escasos recursos, que no tienen la capacidad de solventar gastos recurrentes que impliquen su desplazamiento a la cabecera principal de la ciudad de Cúcuta. Dicho obstáculo se intensifica si se busca la intervención de la superintendencia, pues existiría menos posibilidad de realizar los respectivos trámites, ya que ésta se encuentra en la ciudad de Bucaramanga, ubicada aproximadamente a 194.9 km de la cabecera municipal de la ciudad de Cúcuta.

⁶ Rubio, Magaly “Los Mangos, el barrio en Cúcuta que se queda solo”, La Opinión, febrero, 2018.

⁷ Valor aproximado US 1.75 - US 2.10 - US 2.80



Foto 2. Barrió los Mangos

Por otro lado, adelantar dicho trámite por medio de la radicación de una carta, no garantiza la accesibilidad que esta población demanda, teniendo en cuenta que el trámite se hace dispendioso y complicado, así como costoso en términos económicos. Situación que igualmente se presentaría en caso de que la comunidad decidiera acudir al aparato judicial:

“nos parece a nosotros que es como bastante dispendioso hacerlo ante las autoridades judiciales porque usted sabe que por experiencia de que todo proceso jurídico tiene un costo y al tener un costo automáticamente pues la gente tiene que tener más recursos, y diga usted una persona reclamando para que le están reclamando veinte mil pesos⁸ más de energía para contratar un caso jurídico, cuánto vale no más radicar el proceso, no tiene razón de ser”

Posteriormente, al indagar sobre la atención recibida por parte de las autoridades, se percibe un extremo formalismo, para el caso en concreto por parte de la empresa prestadora de los servicios públicos al exigir a cada uno de los peticionarios comparecer con su identificación para poder radicar el derecho de petición, así lo afirma el presidente de la liga de los consumidores cuando dice:

⁸ Valor aproximado US 7.00

“Los funcionarios que están radicando las cartas entonces se empeñan en decir que si dice Pepito Pérez tiene que identificarse con la cédula”

El anterior requisito impuesto por la entidad no solo resulta innecesario, sino que lo hace más dispendioso y complicado, puesto que de conformidad con la Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguladora del derecho fundamental de petición, se estableció que “Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.”, parágrafo que no aplicaron los funcionarios de la entidad al imponer un requisito formal para su recepción, a pesar de no estar previsto en la Constitución y la ley.

Por último, se logró identificar que en el caso objeto de estudio frente al acceso a la justicia se presentó una barrera de información dentro de la comunidad de los Mangos, respecto de las autoridades a las que se pueden acercar para poder resolver su problema, pues tal y como lo expresa el informante clave, la comunidad objeto de estudio vive el fenómeno del desconocimiento. Sin embargo, la liga de consumidores en pro de los derechos de los consumidores, ha realizado estrategias de comunicación a toda la comunidad con la creación de boletines y páginas web:

“Por eso es que este año establecimos otra página de internet, otro web liga Cúcuta no solamente para servicios sino información general a las comunidades de manera de que la gente entienda de que las circunstancias”

3. Solución planteada y desarrollo de la misma

Con ocasión de la problemática que se está presentando en el barrio los Mangos, solo 3 familias de la comunidad radicaron solicitudes ante la entidad encargada de prestar el servicio, con la finalidad de que se les suspendiera el cobro del servicio de alcantarillado. Frente a dicha solicitud, la empresa prestadora del servicio de alcantarillado respondió de manera afirmativa, sin embargo, aunque se suspendió la facturación del servicio, el problema en cuestión aún se sigue presentando, por cuanto, nunca se ha realizado por parte de la empresa la adecuación de la red de saneamiento al tubo madre.

Lo anterior evidencia claramente que existe una barrera de información dentro de la comunidad de los Mangos, como quiera que los pocos que realizaron solicitudes solamente se limitaron a la suspensión del cobro, mas no a buscar la solución del problema de fondo que es la prestación eficiente del servicio público de alcantarillado.

De esta manera, se observó que solo tres familias adelantaron algún tipo de acción para la defensa de sus intereses, mientras que los demás habitantes no realizaron ningún trámite y siguieron cancelando la prestación del servicio, pues solo hasta hace un corto tiempo, por medio de una representante se acercaron a la liga de consumidores, quienes al tener conocimiento de la situación, informaron a la comunidad del trámite que se debía seguir.

Frente a esta situación, el presidente de la liga de consumidores se ha convertido en el abanderado, realizando el respectivo acompañamiento en la elaboración de los derechos de petición y su radicación, como lo afirmó durante la entrevista:

“hicimos creo que unos casi 20 reclamos de alcantarillado”

“hoy deben estar radicando casi 16 cartas de esas mismas que se produjeron”

Actualmente se encuentra en espera de respuesta de las solicitudes presentadas ante AGUAS KPITAL CÚCUTA para la suspensión del cobro de alcantarillado, pues al consultarle al señor Rafael Camperos sobre cómo se encontraba el proceso y cuál sería el trámite, este responde:

“Sí, está en lo que se denomina el debido proceso de la respuesta de la empresa, para ver qué es lo que, si acceden a la petición que se les está formulando y sino entonces queda el caso de recurrir ante la superintendencia adecuada”

4. CONCLUSIONES

En Colombia, de conformidad con el inciso 2 del artículo 365⁹ de la Constitución Nacional, el Estado de manera directa o indirecta tiene el deber de asegurar la prestación de los servicios públicos domiciliarios a todos los habitantes del territorio nacional, los cuales deben ser prestados de manera continua y eficiente, controlando que en los sectores como el barrio los Mangos donde se encuentran personas vulnerables, se les brinden todas las garantías para poder vivir en condiciones de dignidad. Sin embargo, tal derecho se le ha visto vulnerado a esta comunidad, pues no cuenta con la prestación del servicio público de alcantarillado, que es la obligación del Estado asegurar.

⁹ Inciso 2, del artículo 365 de la Constitución Política de Colombia: “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 la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.”

Aunado a esto, se hace importante destacar que las viviendas construidas en este sector considerablemente retirado del centro de la ciudad, fueron otorgadas por el Estado Colombiano a personas víctimas del desplazamiento forzado, lo que evidencia la grave omisión estatal, al no entregar dichas viviendas con todas las garantías necesarias para que la comunidad pudiera vivir de manera digna.

En respuesta de la problemática presentada, algunas personas de la comunidad por iniciativa propia realizaron solicitudes a la empresa prestadora del servicio, para la suspensión del cobro de alcantarillado, mas no para la solución de la problemática que se aqueja que es la falta de éste, pero éstos no constituyeron sino el 2,4% de las casas habitadas en el barrio los Mangos, es decir, se evidenció la desinformación por parte de los habitantes sobre el procedimiento que se debía llevar a cabo para obtener solución al conflicto presentado.

Se encontró también la dificultad de desplazamiento de los habitantes de los Mangos al centro de la ciudad, para poder acudir a las autoridades y los obstáculos a los que son sometidos por éstas, al momento en el que los habitantes de dicha comunidad radican diversas solicitudes, que por medio del acompañamiento de la liga de consumidores se han logrado desarrollar.