



JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL

Girardot, Cundinamarca, diecisiete de mayo del dos mil veintidós.-

REF: **Radicado:** 2530740030012022-00-0167-00
 Solicitud: ACCIÓN DE TUTELA
 Accionante: RUTH GOMEZ ROJAS
 Accionado: EMPRESA DE AGUAS DE GIRARDOT, RICAURTE Y
 LA REGION "ACUAGYR S.A E.S.P"
 Sentencia: 060 D° Petición

RUTH GOMEZ ROJAS, identificado con c.c. 39.558.46, acude en ejercicio de la Acción de Tutela con el fin de solicitar a este Despacho la protección de sus Derechos Fundamentales, que considera vulnerados por la EMPRESA DE AGUAS DE GIRARDOT, RICAURTE Y LA REGION "ACUAGYR S.A E.S.P", ello al no resolver de manera oportuna, y de fondo a las dos peticiones de fecha 31 de enero de 2.022, y 03 de marzo de 2.022.

ANTECEDENTES

La accionante fundamenta la petición de tutela en los siguientes hechos:

1. La Accionante radico Dos (2) escritos a la citada Empresa Prestadora de Servicios Públicos, en las siguientes fechas, así:
 - La Primera, con fecha: 31 de Enero de 2.022, dirigido a la oficina Servicio al Cliente.
 - La Segunda, con fecha: 03 de Marzo de 2.022, dirigida a la oficina Servicio al Cliente.
2. El último escrito, le solicita la accionante pagar los tres últimos periodos de consumos que se utiliza en el predio ubicado en la carrera 20 No: 6-72 del barrio Buenos Aires de Girardot-Cund., donde aparece discriminado 24 periodos acumulados atrasado en el Código Usuario No: 2389, Medidor No: 81443-02015.
3. Quedando pendiente de dar respuesta a los escritos que se le envió por medio E-mail de la empresa accionada y hasta la presente están guardando Silencio negativo a lo solicitado.
4. Para Resolver los dos escritos de fecha: 31 de Enero de 2.022 y 03 de Marzo de 2.022, no sea obtenido una respuesta favorable de la Reclamación de Inconformidad de un cobro de lo no debido y un cobro inoportuno de 24 periodos consecutivo acumulados de consumos atrasados que se viene utilizando en el predio.
5. En el Art. 23 de la Constitución Nacional del 1991, establece "TODA PERSONA TIENE DERECHO A PRESENTAR PETICIONES RESPETUOSAS A LAS AUTORIDADES, POR MOTIVOS DE INTERES GENERAL O PARTICULAR, OBTENER PRONTA RESOLUCION".
6. Considero que existe omisión por parte de la empresa Accionada, al no proceder a contestar de fondo y de manera clara las Reclamaciones interpuestas por la accionante, de obtener una respuesta favorable a los escritos solicitados, solo evasiones, por lo que considero que ha transcurrió el término de las normas establecidas colombiana, para que conteste de forma oportuna y precisa una respuesta dinámica frente a este procedimiento.
7. En conclusión la parte Accionada, viene actuando desconociendo los Principios Legales y Administrativos que regula el caso y por ello surge el SILENCIO NEGATIVO, y aceptar a favor de la Accionante de la Reclamación.
8. Igualmente considero como accionante que existe demora injustificada al no dar respuesta alguna a los escritos citados, existiendo cabalmente el Silencio Negativo, además constituye una VIA DE HECHO por defecto procedimental ante la empresa al no pronunciarse de los escritos solicitados por parte de la accionante.



9. Siendo así esta empresa accionada, como prestador del servicio de agua potable debe recordar que no es procedente cobrar los valores que se encuentran en reclamación o en el trámite de los 24 periodos acumulados de atraso, tal y como lo dispone en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, donde esta empresa no está dando cumplimiento al Derecho a la Defensa de los usuarios, sino que los periodos de consumos se viene reflejado debe cancelar, actualmente se viene presentando aumentos en la liquidación, se puede observar los Movimientos Históricos de los Estados de Cuenta de la liquidación que se refleja en el sistema del Código usuario.
10. En razón de lo expresado, me siendo como usuaria afectada de un Abuso de Posesión Dominante, debido de los cobros excesivos que se está causado en la actualidad por concepto en los valores que aparecen reflejados en los periodos de consumos, cruzan los límites y proporciones razonables que debe pagar los 24 periodos acumulados atrasados, no teniendo en cuenta las razones que tiene la usuaria, que no debo pagar los 24 periodos, no acepta esta empresa el pago de los tres (3) últimos periodos, donde la usuaria está dispuesta pagar.

PETICIONES

Como Accionante **PRETENDO** que se proteja los derechos fundamentales de Petición y se conceda el amparo constitucional, para este caso, la empresa no procedió a contestar de manera oportuna y de fondo la petición interpuesta, no acepto que la usuaria cancele los tres (3) últimos periodos acumulados atrasados de consumo que se utiliza en el predio, omitiendo solicitud.

DERECHO FUNDAMENTAL SUPUESTAMENTE VIOLADO POR LA ACCIONADA

Alega la accionante que le han violado los siguientes derechos:

Derecho de petición.-

TRAMITE:

A este despacho correspondió la presente acción por Reparto del 6 de mayo de 2022, y por auto de la misma fecha, se ordenó dar trámite de ley, oficiando al ente accionado a efecto que se pronuncie sobre los hechos expuestos por la accionante.-

La accionada EMPRESA DE AGUAS DE GIRARDOT, RICAURTE Y LA REGION "ACUAGYR S.A E.S.P", a través de ADRIANA PEREZ BORDA, representante legal de la entidad, se pronunció en memorial obrante a folio 15 a 54.-

COMPETENCIA

Es competente este Despacho para conocer de la presente acción, en desarrollo de las facultades conferidas en el artículo 86 de la Constitución Política, y de conformidad con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, inciso tercero del numeral del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000, y se está emitiendo fallo dentro del término perentorio y preferencial de diez (10) días, previsto en el inciso 4º de la citada disposición constitucional y en el artículo 15 del Decreto en mención.

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del decreto 2591 de 1991.-

Establece en el artículo 86 de nuestra carta política: "Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar,



mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quién actué a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.

“.... Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.

La tutela tiene dos de sus caracteres distintivos esenciales, los de la subsidiaridad y la inmediatez, el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación inmediata urgente que se hace preciso suministrar en guarda de la efectividad, concreta y actual del derecho sujeto a la violación o amenaza.

De igual manera la Honorable Corte Constitucional, en reiterados fallos de tutela, ha dicho: “La acción de tutela ha sido instituida únicamente para dar solución eficiente a situaciones de hecho creadas por actos u omisiones que implican la trasgresión o amenaza de un derecho fundamental, respecto de las cuales el sistema jurídico no tiene previsto otro mecanismo susceptible de ser invocado ante los jueces a objeto de lograr la protección del derecho; es decir, tiene cabida dentro del ordenamiento constitucional para dar respuesta eficiente y oportuna a circunstancias en que, por carencia de previsiones normativas específicas, el afectado queda sujeto, de no ser por tutela, a una clara indefensión frente a los actos u omisiones de quien lesiona su derecho fundamental (..)”

PROBLEMA JURÍDICO:

En el presente caso, deberá establecer el Despacho si la accionada le ha vulnerado los derechos constitucionales fundamentales a la accionante, ello al no resolver de manera oportuna, y de fondo a las dos peticiones de fecha 31 de enero de 2.022, y 03 de marzo de 2.022.

La Honorable Corte Constitucional en reiterados fallos de tutela ha dicho:

DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION

Consagrado en el Art. 23 de la C.N., en los siguientes términos: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”



En principio, el derecho de petición tiene como sujeto pasivo a la autoridad pública no a los sujetos privados. La posibilidad de extenderlos a éstos, depende necesariamente de la forma como el legislador regule su ejercicio, tomando como marco referencial tanto el propio artículo 23, como el inciso final del art. 86 de la Constitución. Por lo tanto, corresponde a éste determinar las condiciones, el ámbito y extensión de su ejercicio.

El Art. 85 de la Constitución Nacional., que enumera los llamados “derechos de vigencia inmediata”, incluye al derecho de petición como uno de ellos, pero ésta especial consagración debe ser entendida frente a las autoridades y no a los particulares u organizaciones privadas. Por lo tanto, cuando un particular en ejercicio de un poder público vulnera o amenaza el derecho fundamental de petición, estamos frente a lo establecido en el inciso primero del art. 23 de la Constitución Política y por lo tanto es procedente la acción de tutela porque la acción u omisión provienen de una autoridad pública.

Frente a las características esenciales del derecho de petición, la Corte Constitucional, ha manifestado:

“... (i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible[1]; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares[2]; (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición[3] pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa[4]; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder[5] y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”. [6] De los anteriores componentes jurisprudenciales cabe destacar que el derecho de petición exige, por parte de las autoridades competentes, una decisión de fondo a lo requerido por el ciudadano, lo cual implica la prohibición de respuestas evasivas o abstractas, sin querer decir con ello que la respuesta deba ser favorable. La respuesta de fondo implica un estudio sustentado del requerimiento del peticionario, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición...”

En el mismo sentido, la Corte Constitucional en sentencia T-350 de 2006 manifestó:

“...qué hace parte del núcleo esencial del derecho de petición: (i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados, es decir, la correspondencia entre la petición y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas y; (iv) la pronta comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición...”

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición:



La norma arriba referida desarrolla de manera sucinta y precisa los campos de acción del Derecho de Petición dando diversas modalidades de presentación y radicación del mismo, su Art. 13 y 14 describen

“...Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto...”

En el artículo 22 del Decreto 2591/91 establece: Pruebas: El juez tan pronto llegue al convencimiento respecto de la situación litigiosa, podrá proferir el fallo, sin necesidad de practicar las pruebas solicitadas”.

Respecto del caso en concreto, manifiesta la accionante que pretende que se proteja su derecho de petición, toda vez que la accionada no dio respuesta de fondo a sus peticiones, las cuales remitió al correo electrónico de la EMPRESA DE AGUAS DE GIRARDOT, RICAURTE Y LA REGION “ACUAGYR S.A E.S.P”, reclamos@acuagyr.com el 31 de enero de 2.022, y reiterado el 3 de marzo de 2.022, al correo pqr@acuagyr.com.

En la petición de fecha 31 de enero de 2.022, la accionante manifiesta a la EMPRESA DE AGUAS DE GIRARDOT, RICAURTE Y LA REGION “ACUAGYR S.A E.S.P”, indicando: No estar de acuerdo con el valor total de la liquidación del servicio de Agua y Otros Conceptos señalados en la Factura No. 10277891 de valor \$2'792.220.00, por atraso de más de veinticuatro (24) periodos vencidos; Estudio y verificación de los cobros; Revisión de los consumos; No aceptar el valor reflejado en el sistema, hasta tanto se



resuelva la reclamación por cobro de lo no debido y cobro inoportuno de los periodos acumulados; Por último, que se expida factura de los últimos 3 meses y no de los 24 periodos.

Por otra parte, en la petición de fecha 3 de marzo de 2.022, la accionante reitera lo solicitado en el escrito del 31 de enero de 2.022, manifestando que: No está de acuerdo con el cobro reflejado en la Factura de Venta No. 10277891 por valor de \$2'792.220.00, de 24 periodos acumulados de atraso; Que se orden el comprobante de pago inmediato de los 3 últimos meses de facturación de servicio, y no de los 24 periodos, esto hasta tanto no se resuelva la reclamación, el recurso de reposición y de apelación; Que está dispuesto a pagar los tres últimos periodos de facturación del servicio; que la empresa no ha querido prestar colaboración abusando de su posición dominante; y que se le está vulnerando los derechos fundamentales en la ley 142 de 1994 y la ley 689 de 2001.

De otro lado, la accionada EMPRESA DE AGUAS DE GIRARDOT, RICAURTE Y LA REGION "ACUAGYR S.A E.S.P", informa al despacho que no recibió las peticiones remitidas por la accionante, pues de hacerlo les hubiera dado el trámite en los términos establecidos para tal fin, así mismo, indica que la cuenta de correo pqr@acuagyr.com, no existe, y que la habilitada como contacto en sede electrónica es reclamos@acuagyr.com, de igual forma, que revisada la bandeja del correo habilitado por la entidad, nunca recibió las peticiones a las que se hace referencia, y para ello anexa los pantallazos de los correos electrónicos recibidos en las fechas. No obstante, y pese a lo anterior, indica la accionada que acusó recibo de las reclamaciones presentadas por la usuaria vía tutela, remitidas a dicha entidad por el juzgado junto con el auto admisorio de la tutela No. 2507-4003-001-2022-00167-00.

De igual forma, indica la accionada que la cuenta de contrato No. 2389, presenta 27 facturas insolutas, desde la factura generada el 12/FEB/2020, hasta la factura generada el 13/ABRIL/2022, que el servicio se encuentra suspendido, mediante actividad realizada el 29/DIC/2021, con la orden de trabajo No. 121382. Igualmente, resalta la entidad accionada que si bien



durante la vigencia de la emergencia sanitaria y las instrucciones de la Resolución CRA 911 de 2020, de la Comisión de la regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, no suspendió en su momento el servicio de acueducto, esto no exonera a los usuarios del servicio del pago de las facturas, razón por la cual consideran que no es viable acceder a las peticiones que formula la señora RUTH GOMEZ ROJAS, en sus escritos.

De igual forma, afirma la accionada que surtió la petición de la señora RUTH GOMEZ ROJAS, emitiendo la decisión No. PQR-172421-2022, la cual remitió mediante la empresa de mensajería SERVIENTREGA, igualmente, manifiesta que:

“En la decisión No. PQR-172421-2022 informamos el estado de cuenta, el estado técnico del predio y las medidas regulatorias transitorias implementadas en el sector de acueducto durante la emergencia sanitaria generada por el COVID-19, así como las razones por las que no es posible acceder a las pretensiones de la usuaria.”

Hechas las anteriores precisiones, encuentra el despacho que la petición de tutela incoada por la señora RUTH GOMEZ ROJAS, identificada con cédula No. 39.558.446, contra la EMPRESA DE AGUAS DE GIRARDOT, RICAURTE Y LA REGION “ACUAGYR S.A E.S.P”, debe ser negada, toda vez que la accionada, una vez tuvo conocimiento de las peticiones mediante el auto admisorio de la tutela, procedió a dar respuesta a las peticiones de fecha 31 de enero de 2.022, y 03 de marzo de 2.022, emitiendo la decisión No. PQR-172421-2022, de fecha 09/MAYO/2022, y junto con ella la citación personal, remitiendo los mismos a la dirección KRA 20 No. 06-72 BUENOS AIRES, a través de la empresa de mensajería SERVIENTREGA, con guía No. 2141079656, de lo cual allega prueba. De igual forma, es de tener presente que de no estar de acuerdo con la decisión tomada por la accionada, tiene a su disposición los recursos de ley, conforme al artículo 155 de la ley 142 de 1994.

Por último, es de tener en cuenta que la acción de Tutela no es el mecanismo para discutir los cobros facturados por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento para salvaguardar derechos fundamentales constitucionales, como quiera que existen en el ordenamiento jurídico las



respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional para resolver los conflictos de carácter económico, y a los que debe acudir la accionante en defensa de sus intereses, y en razón a ello, el despacho reitera, que el amparo constitucional deprecado debe ser negado, y así se dispondrá en la parte resolutive de esta providencia.

Por lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE GIRARDOT-CUNDINAMARCA**, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA **REPUBLICA DE COLOMBIA** Y POR AUTORIDAD DE LA LEY.-

R E S U E L V E:

PRIMERO: Negar el amparo constitucional deprecado por la señora **RUTH GOMEZ ROJAS**, identificada con cédula No. 39.558.446, contra la **EMPRESA DE AGUAS DE GIRARDOT, RICAURTE Y LA REGION "ACUAGYR S.A E.S.P"**, conforme a lo expuesto en las consideraciones de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese este proveído conforme a lo establecido por el artículo 30 del Decreto 2591/91.

TERCERO: ADVERTIR a las partes que este fallo puede ser impugnado dentro de los (3) días siguientes a su notificación sin perjuicio de su cumplimiento inmediato.

CUARTO: REMITIR el expediente digitalizado a la Honorable Corte Constitucional, dentro de los tres (3) días siguientes a su ejecutoria, si éste no fuere impugnado, ello para la eventual revisión del fallo conforme a los parámetros establecidos en el Acuerdo PCSJA20-11594 del 13 de Julio de 2020, en atención a las medidas de emergencia sanitaria tomadas en atención a la pandemia COVID 19.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

EL JUEZ

MARIO HUMBERTO YAÑEZ AYALA



Firmado Por:

Mario Humberto Yanez Ayala

Juez Municipal

Juzgado Municipal

Civil 001

Girardot - Cundinamarca

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

eb5f39e02bf32ddef7c60cc0b9904d65c4b75642a7215d5e3a13874c661fab2a

Documento generado en 17/05/2022 04:28:40 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>