



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

.Bogotá D. C., 13 de octubre de 2021

Acción de Tutela N° 2021-00514 de DIANA YULIETH POLO TORRES contra VANTI S.A. ESP.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la Acción de Tutela promovida por Diana Yulieth Polo Torres contra Vanti S.A., por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos de la Acción de Tutela

Señaló que el 7 de septiembre de 2021 presentó ante la accionada una petición a través de la cual solicitó la expedición de los recibos de pago que la empresa le había quedado de enviar por correo electrónico el 18 de agosto por la transacción que se llevó a cabo el 13 de agosto del año en curso.

Adujo que en diferentes oportunidades concurrió a la sede de Madelena, sin obtener respuesta alguna acerca de la petición que fue radicada bajo el consecutivo 4243568 y ya transcurrieron los 15 días hábiles sin que le fuera expedida alguna respuesta.

Informó que la falta de respuesta a su petición la perjudica porque la accionada envía técnicos para suspender el servicio de gas y que el inconveniente se presentó debido a una facturación que le enviaron por \$9.584.450 por un proceso que llevaba con la Superintendencia de Servicios Públicos por recuperación de consumo y en el que se realizó un acuerdo de pago mediante un contrato de transacción el 13 de agosto de 2021 por un valor de \$1.387.074 financiado en 6 cuotas de \$208.061 que debía consignar en el Banco GNB Sudameris apenas se expidieran los recibos de pago; sin embargo, nunca le enviaron ningún recibo de pago.

Objeto de la Tutela

De acuerdo con lo expuesto, el accionante pretende que se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada responder de fondo la solicitud que presentó el 7 de septiembre de 2021.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 1° de octubre del 2021, por medio del cual se ordenó librar comunicaciones a la accionada, con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Informe recibido

Vanti S.A. ESP aceptó que con el ticket 4243568 del 6 de septiembre de 2021 la accionante solicitó la aplicación al acuerdo de pago del cobro efectuado por recuperación de consumo mediante contrato de transacción allegado con el escrito de la tutela y que por un error humano había omitido dar respuesta.

Señaló que al conocer la presente acción evidenció que omitió dar respuesta a la petición que elevó la accionante el 6 de septiembre del año en curso, por lo que a través del acto administrativo 4243568-



Ramo Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

61605106 del 5 de octubre de 2021 dio respuesta a la petición de la accionante a través del correo electrónico dianapolo89@gmail.com.

Adujo que al desaparecer los hechos que generaron la vulneración, la tutela pierde su eficacia e inmediatez y por ende su justificación constitucional, por lo que, en su sentir, se configuró el hecho superado que conduce a la carencia del objeto.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iustfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), esta última contemplada en el artículo 6° del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa resida en: (i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; (ii) en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y (iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C., C-007 de 2017).

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del *"el derecho a lo pedido"*, que se emplea con el fin de destacar que *"el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal."* (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Finalmente, es importante resaltar que el Gobierno Nacional con ocasión a la pandemia generada por el Coronavirus- Covid 19, dispuso mediante el Decreto 491 de 2020 que los términos para atender las peticiones se ampliaban, pues en su artículo 5° señaló que salvo norma especial **toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.**

Caso concreto

En el presente caso, el accionante el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada responder de fondo la solicitud que presentó ante la accionada.

Para acreditar su pedimento, allegó en formato PDF copia de la petición que fue radicada el 6 de septiembre de 2021 bajo el ticket 4243568¹ a través de la cual solicitó proteger la cuenta frente a suspensiones, verificar el contrato de transacción firmado el 13 de agosto de 2021 y generar una nueva facturación que evidencie el valor acordado y en caso de que no sea positiva la respuesta, le envíen copia de las facturas de consumo de agosto y septiembre para evitar la suspensión del servicio².

De igual manera allegó copia del contrato de transacción suscrito entre las partes el 13 de agosto de 2021 a través del cual se pactó el pago de \$1.387.074 con una cuota inicial de \$208.061 y el saldo final en 6 cuotas³

Por su parte, la encartada allegó copia de la respuesta que dio por correo electrónico a la accionante el 5 de octubre de 2021, en la dirección electrónica dianapolo89@gmail.com bajo el consecutivo 4243568 – 61605106 a través de la cual le señaló que la empresa realizó el acuerdo pactado, para lo cual expidió la factura C1-G200071169 por un valor de \$1.387.470 valor que debería pagar para concluir la negociación⁴.

Ahora, lo primero que debe aclarar el Despacho, es que, de conformidad con el precedente legal señalado, la petición que elevó el accionante el 6 de septiembre de 2021, tenía plazo para ser resuelta a más tardar el **19 de octubre de 2021** ya que la norma dispone que son 30 días siguientes a su recepción, los cuales se entienden hábiles dado que en el Decreto 491 de 2020 no se estableció que esos días fueran calendario; no obstante, se advierte que existe un pronunciamiento por parte de la encartada del 5 de octubre de 2021, la cual debe ser analizado por el Despacho para determinar si respondió de fondo la petición que elevó la promotora.

En este punto, conviene precisar que si bien, no se tiene constancia del radicado de la petición de la accionante ya que esta fue allegada posteriormente, lo cierto, es que la accionada al rendir informe aceptó haber recibido esta solicitud, la cual, se originó de acuerdo con lo señalado en el acuerdo de pago suscrito por las partes, en la que la accionada se había comprometido a expedir el recibo de pago por \$208.061

Así las cosas y al verificarse la respuesta que brindó la encartada a la promotora, esta sede judicial observa que no se resolvieron de fondo los pedimentos elevados por la promotora dentro del derecho de petición del 6 de septiembre de 2021 dado que no le informó acerca de la protección de la cuenta frente a suspensiones, no verificó el contrato ni expidió una nueva facturación teniendo en cuenta el acuerdo pactado donde se plasmó una cuota inicial de \$208.061 así como tampoco se pronunció sobre la expedición de las facturas de consumo de agosto y septiembre.

¹ Ver archivo 1 folio 15.

² Ver archivo 4 folios 2 y 3.

³ Ver archivo 1 folios 8 a 11.

⁴ Ver archivo 5 folios 34 a 38.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
República de Colombia

No obstante, el Despacho advierte que a pesar de que existió un pronunciamiento por parte de la encartada dentro del término legal otorgado para el efecto, este no atendió la totalidad de los pedimentos de la accionante; no obstante, esta conducta omisiva no alcanza a configurar una vulneración del derecho fundamental invocado pues, como se dijo, a la fecha de esta decisión la sociedad Vanti S.A. aún se encuentra dentro del plazo para emitir una respuesta.

Así las cosas el Despacho negará el amparo invocado por no haberse materializado la vulneración alegada pero instará a Vanti S.A. ESP para que dentro del término que tiene para dar respuesta a la petición de la accionante, profiera un alcance a la misiva del 5 de octubre de 2021 y responda de fondo las demás solicitudes elevadas y que fueron advertidas en esta decisión.

Finalmente, el Despacho aclara que, una vez cumplidos los términos señalados en precedencia y si la accionada no ha dado una respuesta de fondo, la señora Diana Polo podrá elevar de nuevo una acción de tutela en pro de su derecho fundamental de petición.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por **Diana Yulieth Polo Torres** contra **Vanti S.A. ESP** conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: INSTAR a **Vanti S.A. ESP** para que dentro del término que tiene para dar respuesta a la petición de la accionante, profiera un alcance a la misiva del 5 de octubre de 2021 y responda de fondo las demás solicitudes elevadas, conforme lo expuesto.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

QUINTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación efectiva.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Firmado Por:



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Lorena Alexandra Bayona Corredor

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 3

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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:

8ec2e7abd38fae939f8803e4c1949830e597ddb8561e8f3f436eead6b9ddfa52

Documento generado en 13/10/2021 01:29:24 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>