

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., cinco (5) de agosto de dos mil veintiuno (2021)

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 40 03 057 2021 00749 00

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir la sentencia que en derecho corresponda.

ANTECEDENTES

1. La señora María Idaly Cañón Bolívar, presentó acción de tutela en contra de la sociedad Vanti S.A. E.S.P cuyo presidente es el señor Rodolfo Enrique Anaya Abello, manifestando vulneración a su derecho fundamental de petición.

Como soporte de sus pedimentos en esencia adujo que, desde el mes de enero le ha llegado en su factura del servicio de gas natural brindado al predio ubicado en la calle 55 A N. 88 I -09 sur, del cual es titular y propietaria, un cobro de "SERVIHOGAR", por lo que vía telefónica (línea gratuita de gas natural) solicitó que le aclararan porque le estaban cobrando ese seguro ya que nunca había solicitado dicho servicio, frente a lo cual, le señalaron que lo había tomado la señora "Teresa Inela" el pasado 30 de noviembre de 2020, en calidad de arrendataria, sin embargo, tenía que pagar el citado seguro.

A efectos de cancelar el contrato, vía telefónica *"...me encontré con asesores que no tomaban mi petición hasta explicarme a la fuerza 'los beneficios del seguro' ya que yo no insistía en cancelar ese seguro después de casi 50 minutos en línea me dijeron que el servicio había sido cancelado"*, aunado a ello, le dieron el siguiente número de radicado 6133638007012021.

En la factura del mes de febrero le volvió a llegar el cobro, por lo que procedió a interponer un derecho de petición (3 de mayo), el cual le fue contestado el día 20 de mayo de los cursantes, empero señala que el mismo no daba respuesta precisa a sus peticiones, por lo que el mismo día (20 de mayo), presentó un recurso de reposición en subsidio apelación en contra de la citada contestación sin que a la fecha *"..se me dé respuesta alguna a mis solicitudes que afectaron mis ingresos y finanzas y tranquilidad personal por cerca de cuatro meses"*.

2. Pretende a través de esta queja el amparo de la prerrogativa deprecada, ordenándole a la entidad encartada que profiera respuesta al requerimiento elevado el 3 de mayo hogaño reiterado mediante correo rotulado "recurso de reposición y en subsidio apelación" de fecha 20 de mayo.

3. Mediante auto de fecha 28 de julio de los cursantes, el Despacho dispuso la admisión del libelo, la notificación de la entidad accionada, la vinculación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y, se requirió a la parte interesada para que prestara el juramento que trata el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, el cual fue rendido mediante correo electrónico de fecha 30 de julio (página 021 de la actuación digital).

4. La **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** señaló que es una entidad que actúa como segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios, conforme lo establecido en la Ley 142 de 1994 (artículos 154¹ y 159²), razón por la cual, es la empresa prestadora del servicio público, en primera instancia, quien debe resolver de fondo las reclamaciones.

Señala que la accionante a través del radicado N. SSPD-20215290876732 del 4 de mayo de los cursantes remitió una copia de la reclamación dirigida al prestador Vanti S.A E.S.P.

Por lo anterior y, como quiera que no tiene competencia para resolver las reclamaciones en primera instancia, sino en segunda instancia y, solo sobre asuntos dispuestos en la Ley 142 de 1994 (artículos 154 y 159), no “... es procedente referirnos de fondo sobre la reclamación que presentó la accionante ante la prestadora demandada VANTI S.A. ESP”.

En ese sentido, mediante oficio N. 20218123048681 del 30 de julio, trasladó por competencia la copia de la queja que presentó la usuaria a Vanti S.A. Decisión que informó a la tutelante el 31 de julio a través del correo electrónico naiomorales@yahoo.com.

5. La sociedad **Vanti S.A E.S.P.**, argumento hecho superado, como quiera que el 30 de julio procedió en el alcance con ticket N. 2932364-61336380 a acceder a la devolución de los dineros cancelados por el contrato de servicios Servihogar por el valor de \$51.755, del cual, se indica se verá reflejado como un saldo a favor en la siguiente emisión de la factura.

Señala que desde el 20 de noviembre de 2003 suministra al inmueble ubicado en la calle 55 A sur N. 88 I -09 puerta 01 el servicio de gas natural mediante cuenta contrato y/o póliza No. 9421697, como suscriptora la señora María Idaly Cañón Bolívar.

Frente a la petición presentada por la quejosa, al validar la respuesta emitida con el ticket No. 2932364 – 61336380 correspondiente al recurso de reposición en subsidio apelación encontró que estaba incompleta, razón por la cual, al conocer de esta acción de tutela procedió a generar un alcance aclarando los beneficios del contrato de prestación del servicio Servihogar, las reclamaciones interpuestas de carácter informativo (15 de enero de 2021) y, el reconocimiento del SAP (Silencio Administrativo Positivo) por falta de respuesta referente a los cobros generados en los meses de enero, febrero, marzo, abril y, mayo de 2021.

¹ “...Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. **La apelación se presentará ante la superintendencia**”. – resalta el despacho-

² Artículo 159 “...La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. **El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.** Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo”. – Subrayado fuera del texto-

CONSIDERACIONES

La acción de tutela se constituye como un mecanismo previsto en la Constitución Política de 1991, cuyo fin primordial es la protección de los derechos fundamentales en caso de amenaza o violación por las autoridades públicas o los particulares, viabilizándose cuando no existe otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable (art. 86 C.P. y Decreto 2591 de 1991).

En cuanto al derecho de petición

Definido por el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, como un derecho que tiene “*Toda persona (...) a presentar peticiones respetuosas ante 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*”, prerrogativa que ante su desconocimiento es susceptible de protección por vía de la acción de tutela.

La Corte Constitucional en torno a la protección de este derecho ha decantado la materia señalando los derroteros que permiten su viabilidad puntualizando:³

“(i) se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;

(ii) este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;

(iii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;

(iv) la respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

(v) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;⁴ por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

(vi) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;

³ Sentencia T-369 de 2013

⁴ Sentencia T-481 de 1992

*(vii) por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*⁵

(viii) 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 petición⁶ pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;

*(ix) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*⁷

*(x) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;*⁸

*(xi) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”.*⁹

Teniendo en cuenta lo expuesto, se tiene claro que toda persona (natural o jurídica), puede presentar solicitudes respetuosas ante las entidades públicas o frente a particulares, con el fin de obtener información y/o documentos según el caso. Peticiones que deben ser resueltas pronta y oportunamente, es decir, dentro de los términos legales establecidos para ello, además, dicha contestación debe resolver todo lo pedido ya sea de manera positiva o negativa según el caso, y la misma, debe ponerse en conocimiento del petente, dirigiéndose a las direcciones reportadas para tal efecto.

Ahora bien, frente al término “razonable” con el que cuenta la administración o el particular encargado de dar solución a las peticiones que se le eleven, conforme lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, determina como regla general que toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Mientras que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica,¹⁰ estableció que estos términos debían modificarse durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria,¹¹ para señalar que las peticiones que se encuentren en curso o que se presenten durante este tiempo deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Quiere decir lo anterior, que en el momento actual, la vulneración al derecho de petición se da cuando el ente receptor (sea una persona natural o jurídica) no contesta la solicitud dentro de los términos establecidos por el citado Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

⁵ Al respecto véase la sentencia T-695 de 2003.

⁶ Sentencia T-1104 de 2002.

⁷ Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994

⁸ Sentencia 219 de 2001.

⁹ Cfr. Sentencia T-249 de 2001.

¹⁰ El Gobierno Nacional decreto la emergencia económica, social y ecológica como respuesta de contingencia ante la emergencia sanitaria suscitada por la pandemia del Covid-19.

¹¹ Mediante Resolución No. 738 del 26 de mayo de 2021 el Ministerio de salud y protección Social prorrogó la emergencia sanitaria (**hasta el 31 de agosto de 2021**), originada por el brote del virus Covid-19 que dio lugar declararlo como pandemia.

En el caso concreto

En el asunto objeto de estudio, se tiene que la señora María Idaly Cañón Bolívar el 3 de mayo de los cursantes remitió vía electrónica un derecho de petición solicitando *“...Quienes y como pueden tomar el seguro de SERVIHOGAR y los requisitos para poder asociar el cobro a una cuenta, ya que estos son distintos de los originados en la presentación efectiva de los servicios (...) Procedimiento o protocolo para verificar que quien tomó el seguro “Teresa Inela” es la propietaria, responsable económicamente de la factura o arrendataria del predio, adicionalmente solicito el soporte del mismo (certificado de libertad, recibos de pago o contrato de arrendamiento entre mi persona y ella, entre otro) (...) Porqué obligatoriamente tengo que pagar un seguro que yo no solicité ni autoricé el cobro de este en mi cuenta de gas natural (...) Porqué en la llamada del día 15 de enero de 2021 dieron un número de radicado “Falso” y porqué pusieron tantas trabas para que mi hijo pudiera cancelar dicho servicio y no tomaron la solicitud (...) Adicionalmente solicito desasociar dicho cobro de mi recibido de gas natural con cuenta 6133680, ya que los cobros de estos seguros son distintos de los originados en la prestación efectiva de los servicios y no cuentan con la autorización expresa del titular del servicio (...) Que me sea devuelto el dinero de los pagos realizados a la fecha con los intereses correspondientes a que haya lugar”,* del cual se arguye haberse recibido respuesta por parte de la entidad encartada el pasado 20 de mayo, sin embargo, al considerar que la misma no resolvía de manera completa los requerimientos allí planteados interpuso recurso de reposición en subsidio apelación dirigido al correo electrónico servicioalclientegnesp@grupovanti.com, sin que a la fecha de la presentación del libelo haya recibido respuesta.

Mientras que la sociedad Vanti S.A. E.S.P, afirmó haber proferido respuesta completa a los pedimentos de la accionante expuestos en el escrito dirigido vía electrónica el 3 de mayo y en respuesta de los recursos incoados el 20 de mayo. Misiva que es del caso verificar si fue proveída acorde a lo establecido en la doctrina constitucional.

En cuanto a la respuesta al derecho de petición, la Corte Constitucional en sentencia T-206 de 2018, señaló *“...las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: (i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”.*

De las contestaciones aportadas con el escrito de tutela (20 de mayo) y con la réplica a esta (2 de agosto) de cara a la resolución del derecho de petición adiado

3 de mayo y reiterado mediante e-mail de fecha 20 de mayo,¹² observa el Despacho que en la primera respuesta la sociedad Vanti S.A. E.S.P., sólo se pronunció respecto a la cancelación del contrato de Servihogar, mientras que en la segunda le informó a la accionante que *“...el recurso presentado por el cliente respecto a la cancelación del contrato de prestación de servicios de Servihogar, la empresa lo considera no procedente por cuanto es un concepto sin vía gubernativa: El motivo de la reclamación, no es un aspecto que deba seguir la vía gubernativa, ya que según lo dispuesto por el artículo 154 de la ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa allí señalados se interponen contra decisiones que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, por lo cual, no procede dar trámite como recurso de reposición ni se subsidia el de apelación (...) Servihogar, tiene por objeto operar productos y servicios dirigidos a los usuarios del servicio público de gas natural domiciliario, que buscan asegurar el uso seguro y eficiente del mismo a través de su producto líder Servihogar (...) es un contrato de prestación de servicios, ofrecido por Vanti, para los clientes residenciales, mediante el cual contratan un paquete que incluye la revisión periódica, una revisión preventiva anual (...) El cobro de este servicio, se realiza a través de la factura mensual del servicio de gas natural domiciliario que es prestado por la empresa Vanti S.A. ESP el cual, ha sido previamente autorizado de manera escrita por el suscriptor o usuario del mismo (...) Ahora bien, teniendo en cuenta su solicitud, se realizó la cancelación del producto Servihogar adquirido en el predio ubicado en Calle 55 A sur No. 88 I -09 puerta 01 (...) identificado con el número de cuenta de contrato 61336380 (...) se procedió a realizar anulación del contrato y de los conceptos pendientes, se garantiza que no se volverá a cargar estos cobros en la facturación del inmueble (...) en cuanto a la comunicación realizada el 15 de enero de 2021 se evidencia dos radicados los cuales relacionamos a continuación: - Ticket N. 1041661 por parte del señor Germán Cañón por medio del Call Center fue registrada de forma informativa, en el cual se aclara las opciones para validar el cobro realizado. - Ticket N. 1041385 por parte de Hernán Cañón donde el cliente solicita la cancelación de Servihogar y se aclara el proceso a través de nuestros canales de atención, pagina web o redes sociales (...) De igual forma, realizando un análisis de fondo en su caso, la Empresa encuentra que, incurrió en la figura de silencio administrativo positivo (...) frente a la devolución de los dineros cancelados por el contrato (...) en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2021 (...) De acuerdo a lo anterior, se procedió a realizar ajuste por valor de \$51.755 el cual se verá reflejado como un saldo a favor en la siguiente emisión de su factura”.*

Aunado a lo anterior, aportó copia digital del siguiente documento:

- Solicitud de Servicio Servihogar N. 237171 de fecha 12 de noviembre de 2020 a nombre de la señora María Teresa Inela Rodríguez respecto del predio localizado en la dirección CL 55 A sur N 88 I – 9 puerta 1.

Sin embargo, se advierte que dicho comunicado no resuelve de manera integral ni completa el pedimento expuesto por la petente ya que, si bien informa sobre quienes, y como se puede tomar el servicio o seguro Servihogar, su cobro mediante la respectiva facturación, la cancelación del contrato, lo relativo a la llamada efectuada el día 15 de enero de 2021 y la devolución del valor pagado, **nada se dijo sobre el procedimiento o protocolo para verificar** *“...que quien tomó el seguro “Teresa Inela” es la propietaria, responsable económicamente de la factura o arrendataria del predio, adicionalmente solicito el soporte del mismo (certificado de libertad, recibos de pago o contrato de arrendamiento entre mi persona y ella, entre otro)”*, requerimiento elevado por la accionante en el citado dossier (3 de mayo).

¹² Por el cual la accionante interpone recurso de reposición en subsidio apelación frente a la contestación proferida el 20 de mayo, por parte de la entidad encartada.

Aunque al contestar esta acción de tutela, la empresa Vanti S.A., rindió informe respecto a este punto, es decir, pretendió dar respuesta a esta solicitud a través de este mecanismo, la misma debió ser puesta en conocimiento de la accionante mediante el oficio N. 2932364-61336380 adiado 2 de agosto de 2021, por el cual se indica haber dado respuesta completa a la solicitud elevada por la requirente, sin que así se hiciera, luego no podría decirse que se profirió una respuesta integra de cara a todos los requerimientos elevados por la tutelante mediante su derecho de petición adiado 3 de mayo y reiterado el 20 de mayo, pues no se expuso dichos argumentos frente el segundo petitum relacionado en el escrito genitor.

En ese orden de ideas, se concederá el amparo invocado ordenando a la entidad accionada que en el término que más adelante se señalará, complemente la contestación a la petición que la quejosa elevó el día 3 de mayo de 2021, frente al procedimiento o protocolo para verificar que quien tomó el seguro “*Teresa Inela´ es la propietaria, responsable económicamente de la factura o arrendataria del predio, adicionalmente solicito el soporte del mismo (certificado de libertad, recibos de pago o contrato de arrendamiento entre mi persona y ella, entre otro)*” descrito en el petitum segundo de la solicitud y, dé a conocer de forma íntegra la respuesta a la solicitante, atendiendo las consideraciones sentadas en precedencia y teniendo en cuenta que la tutelante, tiene derecho a, “*obtener respuesta oportuna, clara, **completa** y de fondo al asunto solicitado*”.¹³ - resalta el despacho-.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER el amparo del derecho de petición deprecado por la señora **MARÍA IDALY CAÑÓN BOLÍVAR**, en los términos aquí señalados.

SEGUNDO: ORDENAR en consecuencia al representante legal de la sociedad **VANTI S.A. E.S.P** o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, complemente la respuesta a la petición que la señora **MARÍA DALY CAÑÓN BOLÍVAR** elevó el pasado 3 de mayo de 2021, frente al procedimiento o protocolo para verificar que quien tomó el seguro “*Teresa Inela´ es la propietaria, responsable económicamente de la factura o arrendataria del predio, adicionalmente solicito el soporte del mismo (certificado*

¹³ Sentencia T-161 de 2011 “...Se concluye entonces que el derecho de petición consagra, de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener **respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado**. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. Se consagra pues el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas, que no plantean una solución de fondo: “La respuesta de la Administración debe resolver el asunto, no admitiéndose en consecuencia respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite”. – Resalta el Despacho-.

de libertad, recibos de pago o contrato de arrendamiento entre mi persona y ella, entre otro)”, descrito en el petitum segundo de la solicitud, y dé a conocer de forma íntegra la respuesta a la solicitante, ateniendo las consideraciones en precedencia.

TERCERO: NOTIFICAR esta determinación a las partes por el medio más expedito.

CUARTO: REMITIR oportunamente las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si el fallo no fuere impugnado.

NOTIFÍQUESE,

Firmado Por:

**Marlene Aranda Castillo
Juez Municipal
Civil 057
Juzgado Municipal
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:

e3190d37c3569fecb2361fc3b08e784613e41461928f0bd5d748b6726cdf16c3

Documento generado en 05/08/2021 04:37:28 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**