

JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá D.C. Septiembre veintiocho de dos mil veintiuno.

Ref: tutela No.2021-802 de ALBY MIREYA LOPEZ contra VANTI S.A. ESP.

Procede el Despacho en esta instancia a decidir la impugnación que formuló la parte accionante contra el fallo de tutela de Septiembre 2 de 2021 proferido por el Juzgado 17 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de esta ciudad, dentro de la **ACCION DE TUTELA** arriba referenciada.

ANTECEDENTES :**LA ACCION Y EL DERECHO FUNDAMENTAL INVOCADO**

La señora ALBY MIREYA LOPEZ accionante acude a esta judicatura, para que le sea tutelado su derecho Fundamental al debido proceso y de petición.

Narra la accionante en forma sintetizada en sus hechos que: presentó ante Vanti S.A. E.S.P. el 26 de abril de 2021 derecho de petición solicitando una serie de pruebas documentales, en razón a una serie de inconformidades con el cobro del servicio durante el tiempo de cuarentena y aislamiento nacional, los mismos que a la fecha no han sido suministrados en su totalidad.

Que El 25 de mayo de 2021, elevo nuevamente un derecho de petición a la accionada en el que solicita se dé respuesta de manera íntegra al derecho de petición radicado el 26 de abril de 2021 y que se suspendiera el cobro de los valores generados por las supuestas anomalías encontradas en el medidor hasta tanto no se resuelva de fondo el reclamo por cobro excesivo.

Dice que a través de apoderada judicial, se presentó recurso de reposición en subsidio de apelación en contra del contenido del oficio identificado con serial CF 2743965 – 62417799 del 11 de junio de 2021 recibido el 25 del mismo mes y año. El 12 de julio de 2021, la accionada emite una comunicación a nombre de la persona titular de la cuenta de correo electrónico y en la misma indican que no se adjuntó archivo contentivo del recurso, cosa contraria a la realidad porque del correo electrónico se puede observar que el archivo si iba adjunto como se demuestra en las pruebas que se anexan. Contra ese oficio, su apoderada judicial, el 15 de julio de 2021 presentó recurso de reposición.

Señala que Vanti profiere la comunicación CF 3719937 – 62417799 donde ahora manifiestan “mágicamente” que “...no adjunto poder autorizando a la señora GLADYS PATRICIA PEÑA DÍAZ y se le brindo respuesta directamente a la señora ALBY MIREYA LOPEZ MARTIN a quien se le ha brindado respuesta a cada una de sus pretensiones...” cosa totalmente contraria a la realidad, toda vez que desde el primer recurso que se presentó, a la Entidad se le remitió copia del poder otorgado a la togada, aunado que a la fecha de radicación de la presente tutela, la entidad no ha dado respuesta al derecho de petición señalado en el numeral primero del escrito. Refiere que contra esta decisión se presentó recurso de reposición el 26 de julio del presente y Al día de hoy, la accionada no ha suministrado los documentos que se le solicitaron desde el 26 de abril de 2021 y menos ha dado curso al recurso de reposición en subsidio de apelación del 30 junio de 2021 pues siempre tiene una “excusa perfecta” para violar sistemáticamente sus derechos y obligarla al pago de unas sumas dinerarias.

Solicita que a través de este mecanismo se ordene tutelar los derechos fundamentales ya invocados y se ordene a VANTI S.A. – E.S.P. dé respuesta íntegra a los derechos de petición del 26 de abril de 2021 y 25 de mayo de 2021, suministrando la totalidad de las copias requeridas. Se ordene a VANTI S.A. – E.S.P. para que de trámite al respectivo al recurso de reposición en subsidio de apelación del 30 de junio de 2021 sin más evasivas.

Por haber correspondido el conocimiento de la tutela al Juzgado 17 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de esta ciudad, fue admitida mediante providencia de agosto 20 de 2021, ordenando notificar a la parte accionada para que diera respuesta y vinculando a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Una vez notificada la parte accionada dio respuesta así:

VANTI S.A. E.S.P.

Indica que una vez cotejada la información en el Sistema Empresarial se logra evidenciar que no existe radicación fechada los días 26 de Abril de 2021 y 25 de Mayo de 2021, toda vez que al correo electrónico que fueron remitidas dichos escritos por el accionante el mismo se encuentra errado siendo enviado al correo controlregularizaciongnesp@grupovanti.com Cuando el correcto es CONTROLREGULARIZACION_GNESP@GRUPOVANTI.COM.

Señala que por esa razón la Empresa no tiene conocimiento de los mismo ya que estos no han sido radicados y/o enviados al correo correcto. Que la Empresa suministra al inmueble el servicio de gas natural domiciliario desde el 23 de Enero de 2010 por lo cual se generó la cuenta contrato y/o póliza No. 22514345 para identificarlo, y debido a

una actualización en el sistema, en la actualidad registra el inmueble bajo cuenta contrato No. 62417799 2. En la solicitud de servicio se destaca como suscriptora a la señora LOPEZ MARTIN MIREYA y la destinación del servicio para uso comercial.

Señala que Con respecto a la póliza 22514345 y/o cuenta contrato N° 62417799, la Empresa adelantó un proceso concerniente a la recuperación de consumo, con base en los siguientes hechos. 1. A raíz de la verificación de una serie de indicios asociados a la disminución del consumo en la cuenta contrato N° 62417799 /o póliza No. 22514345, la Empresa realizó seguimiento a partir de la visita el día 29 de Enero de 2021, en la que se detectó medidor con irregularidades frente a su estado normal encontrando el medidor MARCA GL TIPO 09-09-05 NUMERO 1240 con una lectura de 21.386 m, y con las siguientes anomalías: ((05) Sellos rotos.

Que en la misma visita de inspección, se encontró una carga instalada1 conectada al medidor de 330.000 BTU2 : En la visita técnica se comprobó que la actividad para la cual tiene destinado el uso del servicio de gas natural es: Actividad Comercial: 105 Restaurante y dicha visita fue atendida por la señora ALBY MIREYA LOPEZ identificado con cédula de ciudadanía No. 52.360.272 en calidad de testigo, a quien se le informó el procedimiento efectuado por la Empresa, entregándole citación para asistir a laboratorio y que Dadas las anteriores circunstancias, se procedió a retirar el medidor arriba citado, e instalar provisionalmente otro medidor nuevo identificado como MARCA DM TIPO 77-20-D NUMERO 3650795 con lectura de instalación 0 m3 (cero metros cúbicos).

Dice que El día 15 de Febrero de 2021, el laboratorio realizó la prueba al medidor MARCA GL TIPO 09- 09-05 NUMERO 1240 la cual fue ejecutada sin presencia del cliente. y Con base en lo anterior, la Empresa profirió el Documento de Hallazgos Medidor con anomalía No. CF 1708750_283273 – 62417799- 22514345 explicando las irregularidades identificadas y estimando el consumo a recuperar, enviando citación para notificación personal a la dirección del predio, el día 23 de Marzo de 2021 por correo mediante guía N° RA307432255CO la cual por motivos ajenos a la Empresa no fue entregada.

Señala que ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación por Aviso, la Empresa procedió con la publicación por edito en la página web <https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/notificaciones/> teniendo como fecha de fijación el día 26 de Mayo de 2021 y como fecha de des-fijación el 01 de Junio de 2021.

Manifiesta que La señora ALBY MIREYA LOPEZ obrando en calidad de arrendataria del servicio, ejerciendo su derecho de defensa y de contradicción, presentó mediante escrito radicado bajo el ticket No.

2344309 de fecha 08 de Abril de 2021, las explicaciones al Documento de Hallazgos. que Una vez analizadas las explicaciones presentadas contra el Documento de Hallazgos, la Empresa expidió la Factura N° F15I12541891, junto con el Documento de Facturación Medidor con anomalía N° CF - 2344309 – 62417799 del 19 de abril de 2021, explicativo de la misma, entregada el día 21 de abril de 2021, por correo mediante guía N° RA311320026CO.

Señala que La señora ALBY MIREYA LOPEZ obrando en calidad de arrendataria del servicio, presentó reclamo radicado bajo la referencia N° 2743965 de fecha 06 de mayo de 2021, contra la Factura N° F15I12541891 13. La Empresa mediante el Acto Administrativo Medidor con Anomalía No. CF 2743965 – 62417799 del 27 de Mayo de 2021, emite respuesta procediendo a confirmar el cobro impuesto en la Factura N° F15I12541891 y concediendo los recursos de ley; enviando citación para notificación personal el mismo día por correo mediante guía N°RA318201346CO y como no se pudo llevar a cabo la notificación personal, se procedió a efectuarla por aviso.

Refiere que mediante escrito radicado bajo el ticket N° 3196944 del 11 de Junio de 2021, la señora ALBY MIREYA LOPEZ, interpuso Recurso de Reposición contra el Acto Administrativo N° CF – G200214414 – 19490408 de fecha 27 de mayo de 2021. La Empresa mediante el Recurso de reposición y en subsidio apelación Medidor con Anomalía No. CF 3196944 – 62417799 del 22 de Junio de 2021, procediendo atender de fondo el escrito impuesto y a confirmar el Acto Administrativo N° CF – G200214414 – 19490408 de fecha 27 de mayo de 2021 concediendo de igual forma el recurso de apelación ante el ente de control; enviando citación para notificación personal el mismo día y ante la imposibilidad de efectuar la notificación se procedió a la publicación en la pagina webb.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Indica en su respuesta que esa entidad actúa en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios tal como se encuentra establecido en la Ley 142 de 1994 en sus artículos 1542 y 159, por tal razón, es menester que la empresa prestadora del servicio público, sobre el cual se reclama, es quien, en primera instancia, debe resolver de fondo las reclamaciones. Sin embargo, en aras de dar a conocer y demostrar los procedimientos adelantados, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios procede a consultar su Sistema de Gestión Documental “ORFEO” y encuentra un Derecho de Petición relacionado con el asunto objeto de la Acción de Tutela, el cual fue allegado por el accionante a través de los canales digitales el 07/05/2021, quedando ingresado con radicado No. 20215290929882. Por lo que la Superintendencia procedió a correr traslado a la prestadora VANTI S.A. ESP de la petición del

accionante, con radicado de entrada No. 20215290929882 de 07/05/2021, mediante oficio de traslado con radicado No. 120218123446431 de 23/08/2021, y del mismo modo, se procedió a comunicar al usuario(a) de dicho traslado, mediante oficio radicado No. 20218123446611 de 23/08/2021.

Señala que El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Que No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Dice que En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Que los 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 suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.”

Que En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como superior funcional de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, NO tiene la competencia para resolver las reclamaciones en primera instancia, sino en segunda instancia, tal y como lo prevé el artículo 159 del Régimen de Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, NO es procedente referirse de fondo sobre la reclamación que presentó la accionante, en contra de la prestadora VANTI S.A. ESP; hecho que permite concluir que, a la fecha, NO existe un trámite administrativo que se encuentre a espera de pronunciamiento de fondo por parte de esa Superintendencia.

El Juzgado 17 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de esta ciudad mediante sentencia de septiembre 2 de 2021, negó el amparo solicitado, decisión contra la cual impugnó la accionante.

CONSIDERACIONES:

Respecto de la acción ejercida por el perjudicado el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia consagra que: toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento breve y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos

constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

Con respecto al derecho de petición este se ha consagrado como un derecho fundamental, de conformidad con el artículo 23 de la Carta Política, estableciendo:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”

Este derecho no implica que la resolución a darse sea favorable a lo solicitado, la obligación que le asiste a la Administración es dar una pronta resolución, para ello el legislador ha establecido unos términos en los cuales debe darse respuesta, y en el caso de resolver un derecho de petición el término solo es de quince días.

La respuesta al derecho de petición debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva. Reiteración de jurisprudencia.

La Corte Constitucional ha sostenido que el derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, *i)* respetando el término previsto para tal efecto; *ii)* de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorablemente a los intereses del peticionario; *iii)* en forma congruente frente a la petición elevada; y, *iv)* comunicándole al solicitante. Entonces, si emitida la contestación por el ente requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental. En tal sentido, la Corte Constitucional ha explicado:

“Se ha dicho en reiteradas ocasiones que el derecho de petición se vulnera si no existe una respuesta oportuna¹ a la petición elevada. Además, que ésta debe ser de fondo. Estas dos características deben estar complementadas con la congruencia de lo respondido con lo pedido. Así, la respuesta debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Esto no excluye que además de responder de manera congruente lo pedido se suministre información relacionada que pueda ayudar a una información plena de la respuesta dada.

El derecho de petición sólo se ve protegido en el momento en que la persona que elevó la solicitud conoce su respuesta². Se hace necesario reiterar que no se considera como respuesta al derecho de petición aquella presentada ante el juez, puesto que no es él el titular del derecho fundamental³.”

Como se dijo y se repite ahora, el objeto esencial de la acción de tutela es garantizar la efectiva e inmediata protección de los derechos fundamentales, amparo en el cual el juez, una vez analizado el caso particular, proferirá fallo en procura de la defensa de los derechos vulnerados.

Respecto al derecho del debido proceso administrativo, la Corte ha dicho que este derecho es ante todo un derecho subjetivo, es decir, que corresponde a las personas interesadas en una decisión administrativa, exigir que la adopción de la misma se someta a un proceso dentro del cual se asegure la vigencia de los derechos constitucionales de contradicción, impugnación y publicidad. En este sentido, el debido proceso se ejerce durante la actuación administrativa que lleva a la adopción final de una decisión, y también durante la fase posterior de comunicación e impugnación de la misma.

El debido proceso administrativo, se convierte en una manifestación del principio de legalidad, conforme al cual toda competencia ejercida por las autoridades públicas debe estar previamente establecida en la ley, como también las funciones que les corresponden cumplir y los trámites a seguir antes de adoptar una determinada decisión. En esta medida, las autoridades administrativas únicamente pueden actuar dentro de los límites señalados por el ordenamiento jurídico.

De lo pedido en tutela, de las pruebas aportadas y la respuesta dada por las partes accionadas no hay duda que el fallo que en vía de impugnación se ha estudiado debe confirmarse por lo siguiente:

No hubo vulneración al derecho de petición, toda vez que de la respuesta dada por Vanti SA, la señora presentó los escritos en otro correo que no corresponde al de Vanti por lo que dichas peticiones a las que se refiere en la demanda, no fueron recibidas por la empresa accionada, por consiguiente no puede exigirse una respuesta cuando se radicaron en otra dirección.

En cuanto al debido proceso, se tiene que la empresa ha ejecutado un seguimiento el encontrar anomalías en el medidor, y ha llevado a cabalidad las diligencias pertinentes, notificando a la dirección del mismo a través de la página web, toda vez que al no poder efectuar las notificaciones personales de cada una de las diligencias y actuaciones efectuadas, a pesar de enviarle citación para ello, se procedió a hacerlas en la página web.

El recurso de reposición y apelación al cual refiere la accionante fue resuelto de fondo confirmando el Acto Administrativo N° CF – G200214414 – 19490408 de fecha 27 de mayo y concediendo el de

apelación ante la entidad respectiva. Por tanto, no encuentra este Despacho que se haya vulnerado ni el derecho de petición ni el debido proceso, razones suficientes para confirmar el fallo que en vía de impugnación se ha estudiado ya que no amerita nulidad ni revocatoria alguna.

Por lo expuesto, el Juzgado Veintisiete Civil del Circuito de Bogotá D.C. administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

Primero: CONFIRMAR el fallo de tutela proferido por el Juzgado 17 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, de fecha 2 de septiembre de 2021.

Segundo: Notifíquesele a las partes este fallo por el medio más expedito.

Tercero: Envíese el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

La Juez

MARIA EUGENIA FAJARDO CASALLAS

Firmado Por:

Maria Eugenia Fajardo Casallas

Juez

Juzgado De Circuito

Civil 027 Escritural
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: **cbd20af8acbabd24edb29efaa7f125907a6a74d666b0438d6fd0bd511ba61484**

Documento generado en 28/09/2021 07:00:45 a. m.

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