

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**De:** Leydy Johana Perea Moreno

**Vs:** Vanti ESP

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 2868456

WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: [j11lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j11lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

Atención al Usuario: <https://n9.cl/x6lyr>

### ACCIÓN DE TUTELA

**RADICADO: 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**ACCIONANTE: LEYDY JOHANA PEREA MORENO**

**DEMANDADO: VANTI ESP**

### SENTENCIA

En Bogotá D.C., dos (02) de agosto de dos mil veintidós (2022) procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **LEYDY JOHANA PEREA MORENO** en contra de **VANTI ESP** en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en el archivo No. 2 del expediente digital

### ANTECEDENTES

**LEYDY JOHANA PEREA MORENO**, quien actúa en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de **VANTI ESP.**, para la protección de su derecho fundamental de petición y debido proceso. En consecuencia, solicita lo siguiente,

Señor Juez, con base en los hechos y argumentos expuestos, respetuosamente solicito se sirva:

1.- **Declarar sin valor ni efecto** la notificación realizada por la empresa VANTI, atendiendo los hechos y argumentos en esta acción, respecto del Acto Administrativo N° -6782132 – 62133017 de fecha 09 de mayo de 2022.

2.- Conforme a lo anterior en consecuencia, **ORDENAR** a la empresa VANTI, se sirva realizar notificación en debida forma, a los correos electrónicos [leydyperea14@gmail.com](mailto:leydyperea14@gmail.com) y [abogadosases@hotmail.com](mailto:abogadosases@hotmail.com) con copia del mencionado Acto Administrativo N° -6782132 – 62133017 de fecha 09 de mayo de 2022.

3.- Se sirva ordenar a la empresa VANTI, recibir el pago de la factura generada por el valor del consumo en tanto se resuelvan los recursos de Ley.

Como fundamentos de solicitud relató los siguientes hechos.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**De:** Leydy Johana Perea Moreno

**Vs:** Vanti ESP

1.- El pasado año 2021 se realizaron varias visitas por parte de funcionarios de la empresa VANTI, al local en donde tengo arrendado un local comercial, para uso de un restaurante.

2.- En esas diferentes visitas tomaron registro de las lecturas del medidor de la **cuenta contrato 62133017** que para la época se encontraba instalado en el local.

3.- De esas visitas, concluyó el funcionario que el medidor se encontraba adulterado.

El día 01 de septiembre de 2021, retiran el medidor.

3.1.- Debo manifestar en este preciso punto, que **el informe** referente a la **cuenta contrato 62133017** tenía varias falencias e inconsistencias.

3.2.- El informe me fue comunicado el día 28 de diciembre de 2021.

3.2.1.- En ese informe se me solicitó que diera explicaciones y/o solicitara pruebas.

3.2.2.- El día 03 y 04 de enero de 2022, envié desde mi correo electrónico [leydyperea14@gmail.com](mailto:leydyperea14@gmail.com) al correo de la empresa VANTI [controlregularizacion\\_gnsp@grupovanti.com](mailto:controlregularizacion_gnsp@grupovanti.com), las respectivas explicaciones y solicité se practicaran unas pruebas.

4.- En el mes de enero llega una comunicación en la que la empresa VANTI me expresa como usuaria, si deseo el cambio de medidor (al instalado el día 01 de septiembre), o deseo que vuelvan a instalar el medidor retirado el 01 de septiembre.

5.- A esa comunicación se le envió vía correo electrónico desde mi correo [leydyperea14@gmail.com](mailto:leydyperea14@gmail.com) la opción 2 que consistía en que volvieran a instalar el medidor que había sido retirado.

6.- La empresa responde que no puede volver a instalar el medidor que había retirado, porque era objeto de prueba. (en esa comunicación aparece mi correo electrónico [leydyperea@gmail.com](mailto:leydyperea@gmail.com) )

7 - A partir del envío y la respuesta a la comunicación de VANTI, quedé en espera de la respuesta por parte de la empresa VANTI.

7.1.- En mi respuesta, le escribí desde mi correo electrónico [leydyperea14@gmail.com](mailto:leydyperea14@gmail.com) el lugar donde podía ser notificada, **mi correo electrónico**, mi número de celular. Así mismo la dirección de **correo electrónico**, del señor JAVIER FORERO, quien es la persona que me está colaborando con las citas y solicitud de cupones de pago para realizar el pago del valor del consumo de las facturas generadas para la cuenta contrato **62133017** por concepto del servicio público de Gas Natural.

8.- En el mes de febrero al pagar la factura, no recibieron el pago, por lo que se solicitó cita, para que expidieran un cupón de pago, manifestando que existían unas explicaciones y solicitud de pruebas a las cuales VANTI, no había dado respuesta.

8.1.- La empresa VANTI, generó un cupón de pago el día 25 de febrero.

8.2.- Ese mismo día recibe el PQR con radicado **6195219**.

8.2.1.- En este radicado, la empresa VANTI, solicita el **correo electrónico [abogadosases@hotmail.com](mailto:abogadosases@hotmail.com)** y el **número de celular 3162481425 a efectos de recibir notificaciones**.

8.2.2.- En ese mismo documento, constancia del radicado **6195219**, efectuado el día 25 de enero de 2022, la empresa VANTI plasma: "**De conformidad a lo establecido con el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 sobre la notificación electrónica solicito, autorizo y acepto para mayor agilidad y eficacia se me notifique o comunique cualquier decisión por medio del correo electrónico entregado**" (documento que anexo)

10.- En junio llega factura y la empresa VANTI no permite el pago del valor del consumo de la misma.

11.- El 22 de junio se solicitó cita para que me expidan cupón de pago y no la conceden.

13.- La señora MILENA LINARES, quien atendió varias llamadas para el mismo fin, informa que ese cobro está en firme y que hay que enviar la solicitud al correo electrónico de la empresa [controlregularizacion\\_gnsp@grupovanti.com](mailto:controlregularizacion_gnsp@grupovanti.com)

14.- Solicité, a través del señor JAVIER FERNANDO FORERO GONZÁLEZ, desde el correo electrónico [abogadosases@hotmail.com](mailto:abogadosases@hotmail.com) se garantizara el suministro del servicio público de gas, el cual es necesario para la actividad comercial y el cual por no poderse pagar puede generar un perjuicio irremediable como es la suspensión del servicio.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**De:** Leydy Johana Perea Moreno

**Vs:** Vanti ESP

15.- El día 14 de julio de 2022, se recibe en el correo electrónico [abogadosases@hotmail.com](mailto:abogadosases@hotmail.com) respuesta de la empresa VANTI en la que expresan mediante comunicación que no tiene recurso alguno, que ellos ya notificaron y que el acto administrativo ya está en firme. (anexo comunicación).

15.1.- En el ítem III "ANÁLISIS DEL RECURSO", expresa que la empresa expidió Acto Administrativo N° -6782132 – 62133017 de fecha 09 de mayo de 2022, donde se hizo pronunciamiento sobre la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio apelación, el término para interponerlos y la formalidad para presentarlos.

15.2.- Aduce que envió el día 10 de mayo el acto administrativo y que **no pudo ser entregada por causas ajenas a la empresa.**

15.3.- Así mismo, expresa que realiza un segundo envío el 17 de mayo, el cual **por cuestiones ajenas a la empresa tampoco es recibido.**

16.- Y plasma que el usuario tenía hasta el 09 de junio de 2022 para interponer los recursos, los cuales no fueron interpuestos.

## **CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA (Archivo 11),** Manifiesta que no les constan los hechos relatados por la gestora tutelar, que verificado el sistema de gestión documental no encontró antecedentes relacionados con lo descrito por la accionante, se opone a la Vinculación que se ha hecho a la Superintendencia de Sociedades alegando que carece de legitimación en la causa por pasiva.

**VANTI ESP. (Archivo 12),** A través de su representante Legal, hizo un relato de todo lo acaecido con la accionada, y en especial del trámite de notificaciones desplegadas dentro del proceso de recuperación del consumo, que en contra de ella se inició, así,

### **I. ANTECEDENTES PROCESO EFECTUADO POR RECUPERACIÓN DE CONSUMO**

Con respecto a la póliza 22870697 y/o cuenta contrato N° 62133017, la Empresa adelantó una actuación administrativa tendiente a la recuperación de consumo, con base en los siguientes hechos.

1. El día 01 de Agosto de 2021, nuevamente se acudió al predio tomando prelectura al mismo medidor encontrando lectura de 40647 m<sup>3</sup>, evidenciando inconsistencias en la lectura en comparación con la prelectura anteriormente citada
2. En visita técnica realizada el día 01 de Septiembre de 2021, al predio ubicado en la Calle 69 F SUR N° 14 C-74, se encontró medidor MARCA GL TIPO G-9 NUMERO 1570, con las siguientes anomalías,, (0195) Sellos deformados y ausentes, (0015) Tornillos con rebabas partidos y manipulados, (0071) Capacidad inferior a C.I.
3. El día 01 de Septiembre de 2021, se realizó inspección, encontrando el medidor MARCA GL TIPO G-9 NÚMERO 1570, con lectura 40737 m<sup>3</sup>
4. En la misma visita se encontró una carga instalada conectada al medidor de 322.959 BTU

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**De:** Leydy Johana Perea Moreno

**Vs:** Vanti ESP

Si bien es cierto, al momento de la visita técnica, se tomó la carga instalada en la unidad de medida KW, también es preciso aclarar, que para efectos de elaboración del presente documento, se utilizará la unidad de medida BTU's, por lo que a continuación se informa la fórmula de conversión.

5. En la visita técnica se comprobó que la actividad para la cual tiene destinado el uso del servicio de gas natural es: Actividad Comercial: 109 Asadero dicha visita fue atendida por la señora **DEBORA RAMÍREZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.010.178.538 en calidad de testigo (Empleado), a quien se le informó el procedimiento efectuado por la empresa, entregándole citación para asistir al laboratorio para presenciar la inspección tanto interna como externa del medidor.
6. Dadas las anteriores circunstancias, se procedió a retirar el medidor arriba citado, e instalar provisionalmente otro medidor nuevo identificado como MARCA DM TIPO G-6 NUMERO 3690286 con lectura de instalación 0 m3 (cero metros cúbicos).
7. El día 21 de Septiembre de 2021, el laboratorio realizó la prueba técnica al medidor MARCA GL TIPO G-9 NÚMERO 1570, la cual fue ejecutada sin que el usuario/suscriptor o propietario se hiciera presente.

Seguidamente, acredita que realizó el trámite de notificaciones a la dirección de notificaciónn física, o de residencia en donde se presta el servicio de gas natural, no obstante que, como nunca pudo ser entregado, se realizó la publicación en la página web de esa entidad, para demostrarlo remitió pantallazo de más de 4 guías de envíos, y el link o hipervínculo del sitio web donde se realizó la publicación aludida.

**Guía No. RA350297695CO**

Tipo de Servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL 19 V - 10		Fecha de Envío: 17/12/2021 04:10:41	
Cantidad: 1	Peso: 200.00	Valor: 4880.00	Orden de servicio: 1
<b>Datos del Remitente:</b>			
Nombre: MILLENIUM BPO S.A - VANTI	Ciudad: BOGOTÁ D.C.	Departamento: BOGOTÁ	
Dirección: CALLE 72 No 80 - 80	Teléfono: 3185289778		
<b>Datos del Destinatario:</b>			
Nombre: USUARIO/SUSCRIPTOR/PROPIETARIO	Ciudad: BOGOTÁ D.C.	Departamento: BOGOTÁ	
Dirección: Calle 69F SUR #14C - 74	Teléfono:		
Carta asociada:	Código envío paquete:	Quien Recibe:	Envío Ida/Regreso Asociado:
Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
17/12/2021 04:11 AM	CTP.CENTRO A	Admitido	
17/12/2021 05:42 AM	CTP.CENTRO A	En proceso	
17/12/2021 06:00 AM	CD.SUR	En proceso	
17/12/2021 06:12 PM	CD.SUR	DEVOLUCION (DEV)	

Así las cosas y ante dicha imposibilidad de entrega, la Empresa procedió a realizar la publicación en la página web <https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/notificaciones/> tal como se denota a continuación:

Notificaciones para cuenta 62133017							
Fecha publicación	Fecha des fijación	Numero de cuenta	No Documento	Filial	Dirección	Nombre Reclamante	
2022-01-05 06:00	2022-01-12 16:00	62133017	4906369_657051	Vanti S.A., ESP	Calle 69F SUR #14C - 74	USUARIO/SUSCRIP	X

Arguye que pese a los intentos de notificación y la publicación él sitio web la usuaria o suscriptora nunca se acercó, así mismo informa que JAVIER FERNANDO FORERO GONZALEZ, en repetidas oportunidades presento desacuerdo por el cobro del proceso de recuperación de consumo, de otro lado informa que también contesto derecho de petición.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**De:** Leydy Johana Perea Moreno

**Vs:** Vanti ESP

Alega que la empresa ha sido garante del debido proceso que le asiste a al accionante, y por eso mismo ha remitido en diversas oportunidades notificación, no obstante, como m no las puedo entregar, procedió hacer las notificaciones por medio de la página web de la entidad y por último la contestación del derecho de petición al correo electrónico de [abogadosases@hotmail.com](mailto:abogadosases@hotmail.com) y [leydyperea14@gmail.com](mailto:leydyperea14@gmail.com)

2022-04-04 08:00	2022-04-03 16:00	62133017	6195219	Vanti S.A. ESP	Calle 69 F Sur No. 14 C - 74	JAVIER FERNANDO FORERO GONZALEZ	X
---------------------	---------------------	----------	---------	-------------------	------------------------------------	--	---

24. Y de igual forma al email [abogadosases@hotmail.com](mailto:abogadosases@hotmail.com):

Certificado de comunicación electrónica  
Email certificado

El servicio de envíos  
de Colombia



Identificador del certificado: E70683468-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E70663399-5

Nombre/Razón social del usuario: MILLENIUM BPO (CC/NIT 830050856)

Identificador de usuario: 441426

Remitente: controlregularizacion\_gnesp@grupovanti.com

Destino: abogadosases@hotmail.com

Asunto: GNESP\_6195219 - 62133017 (EMAIL CERTIFICADO de controlregularizacion\_gnesp@grupovanti.com)

Fecha y hora de envío: 10 de Marzo de 2022 (11:12 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 10 de Marzo de 2022 (11:12 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 10 de Marzo de 2022 (14:14 GMT -05:00)

25. El señor **JAVIER FERNANDO FORERO GONZÁLEZ** obrando en calidad de encargado del servicio, presentó reclamo radicado bajo la Ticket N° 6782132 de fecha 22 de Abril de 2022, contra la Factura N° F15136948466.
26. La Empresa mediante el Acto Administrativo Respuesta reclamo contra factura No. 6782132 – 62133017 de fecha 09 de Mayo de 2022; emite respuesta procediendo a confirmar el cobro impuesto en la CONFIRMAR la Factura del Servicio Público N° F15136948466, por la suma de \$9.912.700,00 (Nueve millones novecientos doce mil setecientos pesos M/Cte.), por concepto de la recuperación de consumo y se concedieron los recursos de ley; enviando citación para notificación personal por correo mediante guía N° MN185185535CO la cual no fue entregada.



\*GNESP

28. Así las cosas y ante dicha imposibilidad de entrega, la Empresa procedió a realizar la publicación en la página web <https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/notificaciones/> tal como se denota a continuación:

2022-05-23 08:00	2022-05-27 16:00	62133017	6782132	Vanti S.A. ESP	Calle 69 F Sur No. 14 C- 74	JAVIER FERNANDO FORERO GONZALEZ	X
---------------------	---------------------	----------	---------	-------------------	-----------------------------------	--	---

29. Ante la imposibilidad de llevar a cabo la citación para notificación personal, se procedió a remitir la notificación por Aviso el día 18 de Mayo de 2022 por correo mediante guía N° RA371901071CO la cual no fue entregada.

30. Así las cosas y ante dicha imposibilidad de entrega, la Empresa procedió a realizar la publicación en la página

**Guía No. RA371901071CO**

2022-05-26 08:00	2022-06-02 16:00	62133017	6782132	Vanti S.A. ESP	Calle 69 F Sur No. 14 C-74	JAVIER FERNANDO FORERO GONZALEZ	X
---------------------	---------------------	----------	---------	-------------------	----------------------------------	--	---

Datos del Remitente:

Nombre: MILLENIUM BPO S.A - VANTI Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOG  
Dirección: CALLE 72 No 88 - 80 Teléfono: 3185288778

Datos del Destinatario:

Nombre: JAVIER FERNANDO FORERO GONZALEZ Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOG  
Dirección: Calle 69 F Sur No. 14 C- 74 Teléfono:

Carta asociada: Código envío paquete: Quien Recibe: Envío Ida/Regreso Asociado:

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
18/05/2022 08:06 PM	CTP.CENTRO A	Admitido	
19/05/2022 04:57 AM	CTP.CENTRO A	En proceso	
19/05/2022 09:39 AM	CD SUR	En proceso	
10/05/2022 04:01 PM	CD SUR	DEVOLUCION (DEV)	

web <https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/notificaciones/> tal como se denota a continuación:

31. Mediante escrito radicado bajo el ticket N° 7432056 de fecha 28 de Junio de 2022; los señores **LEYDY JOHANA PEREA MORENO/ JAVIER FERNANDO FORERO GONZÁLEZ** manifestó inconformidad contra el cobro efectuado por la Empresa.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**De:** Leydy Johana Perea Moreno

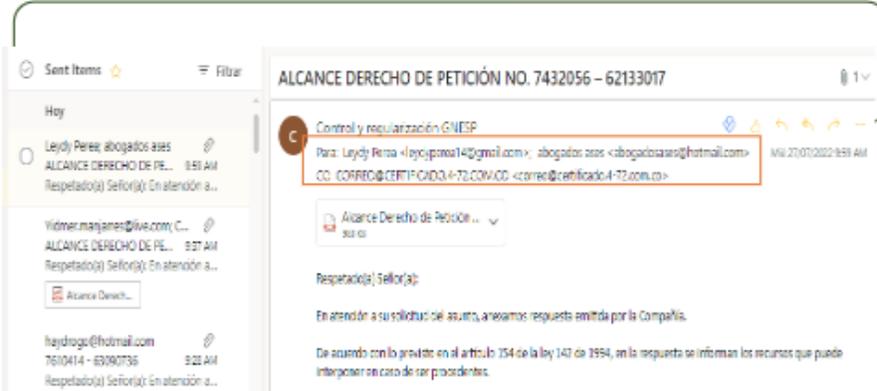
**Vs:** Vanti ESP



\*GNESP

recursos de ley; siendo el mismo enviado a los email [abogadosases@hotmail.com](mailto:abogadosases@hotmail.com) y [leydyperea14@gmail.com](mailto:leydyperea14@gmail.com), tal como se denota a continuación:

**AL HECHO N°**



15.1.- En el ítem III "ANÁLISIS DEL RECURSO", expresa que la empresa expidió Acto Administrativo N° -6782132 – 62133017 de fecha 09 de mayo de 2022, donde se hizo pronunciamiento sobre la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio apelación, el término para interponerlos y la formalidad para presentarlos.

Es un hecho parcialmente cierto; tal como se manifestó por un error de interpretación se indicó que no se habían hecho uso de los recursos de ley dentro del término sin percatarse que no se conocía el Acto Administrativo, se procedió a generar el Alcance Derecho de Petición No. 7432056 – 62133017 de fecha 27 de Julio de 2022 en el que se REITERA el Acto Administrativo Respuesta reclamo contra factura No. 6782132 – 62133017 del 09 de Mayo de 2022 con el fin que contra el mismo se interponga los recursos de ley.



\*GNESP

2. La Empresa mediante el Derecho de Petición No. 7432056 – 62133017 de fecha 14 de Julio de 2022; emite respuesta procediendo a indicar que el cobro impuesto en la Factura F15136948466 por recuperación de consumo, se encuentra en firme dado que no se interpusieron los recursos de ley en el tiempo estipulado; enviando comunicado por email [leydyperea14@gmail.com](mailto:leydyperea14@gmail.com); [abogadosases@hotmail.com](mailto:abogadosases@hotmail.com).

**Certificado de comunicación electrónica**  
Email certificado

El servicio de envíos de Colombia



Identificador del certificado: E80457073-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

**Addendum de acceso a contenido**

Identificador del certificado emitido: E80437883-S

Nombre/Razón social del usuario: MILLENIUM BPO (CC/NIT 830050856)

Identificador de usuario: 441426

Remitente: controlregularizacion\_gnesp@grupovanti.com

Destino: leydyperea14@gmail.com

Asunto: GNESP\_7432056 - 62133017 (EMAIL CERTIFICADO de controlregularizacion\_gnesp@grupovanti.com)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2022 (09:56 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2022 (09:56 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2022 (12:58 GMT -05:00)

Adicionalmente respondió uno a uno los hechos numerados en la tutela, pero llama la atención en el hecho número 7, que acredita que la accionante también informó la dirección de notificación física,

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**De:** Leydy Johana Perea Moreno

**Vs:** Vanti ESP

**AL HECHO N°**

7.1.- En mi respuesta, le escribí desde mi correo electrónico [leydyperea14@gmail.com](mailto:leydyperea14@gmail.com) el lugar donde podía ser notificada, mi correo electrónico, mi número de celular. Así mismo la dirección de correo electrónico, del señor JAVIER FORERO, quien es la persona que me está colaborando con las citas y solicitud de cupones de pago para realizar el pago del valor del consumo de las facturas generadas para la cuenta contrato 62133017 por concepto del servicio público de Gas Natural.

Es un hecho cierto; mediante el ticket N° 5791310 del 21 de enero de 2022, la señora LEYDY JOHANA PEREA MORENO manifestó como efectos de notificación lo siguiente:

**LEYDY JOHANA PEREA MORENO**  
C.C 1.010.169.178  
Calle 69 F sur No 14 C -78 Barrio Aurora de Bogotá  
Celular: 3142046968  
Correo electrónico: [leydyperea14@gmail.com](mailto:leydyperea14@gmail.com)

Vanti S.A. ESP, Calle 71A No. 5-25, Tel. +57-1-348 25 00, Bogotá, D.C. - Colombia  
www.grupovanti.com

## **CONSIDERACIONES**

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

### **PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER**

Conforme a lo expuesto por la accionada en su contestación, y luego de revisar los documentos allegados con aquella; esta Sede Judicial se dispone resolver, si se está vulnerando el derecho de petición y debido proceso que le asiste a la accionante por parte de la empresa VANTI ESP, de modo tal que sea procedente dejar sin valor ni efectos el acto administrativo No. 6782132-62133017 de fecha 09 de mayo de 2022.

### **DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada.***

***En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna...**" (T-167/16).*

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**De:** Leydy Johana Perea Moreno

**Vs:** Vanti ESP

## **DEL DERECHO AL DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO SIN DILACIONES INJUSTIFICADAS**

Jurisprudencialmente el debido proceso administrativo ha sido definido "(...) el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal". Ha precisado al respecto, que con dicha garantía se busca "(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados".

Así mismo, la H. Corte constitucional ha señalado en sentencia **T-151 de 2016** que:

***"En lo concerniente al debido proceso administrativo, debe señalarse que se encuentra regulado en el Artículo 29 de la Constitución Política, en el cual se determina la aplicación del debido proceso en "toda clase de actuaciones judiciales y administrativas"; así como en el Artículo 209 del mismo texto y en el numeral 1º del Artículo 3º de la Ley 1437 de 2011, normas en las que se regula como un principio fundamental de la función administrativa.***

Frente a este particular, en la Sentencia C-980 de 2010, la Corte señaló que el debido proceso administrativo ha sido definido jurisprudencialmente como:

***"(i) el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal"[22]. Ha precisado al respecto, que con dicha garantía se busca "(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados"[23].***

En la misma providencia, se determinó que las garantías establecidas en virtud del debido proceso administrativo, de acuerdo a la jurisprudencia sentada por este alto Tribunal, son las siguientes:

***"(i) ser oído durante toda la actuación. (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley. (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas. (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación. (v) a que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico. (vi) a gozar de la presunción de inocencia. (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción. (viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas. y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso." (Subrayado y negrita fuera de texto).***

Para las autoridades públicas, el debido proceso administrativo implica una limitación al ejercicio de sus funciones, puesto que en todo proceso, desde su

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**De:** Leydy Johana Perea Moreno

**Vs:** Vanti ESP

inicio hasta su fin, deben obedecer de manera restrictiva a los parámetros procedimentales determinados en el marco jurídico vigente. **Con lo anterior se pretende eliminar todo criterio subjetivo que pueda permear el desarrollo de los procesos administrativos y, a su vez, evitar la conducta de omisión, negligencia o descuido en que puedan incurrir los funcionarios relacionados en el proceso”**

### **SUBSIDIARIEDAD**

La jurisprudencia constitucional ha sido reiterativa en señalar que, en virtud del principio de subsidiariedad de la tutela los conflictos jurídicos deben ser en principio resueltos por las vías ordinarias - jurisdiccionales y administrativas - y sólo ante la ausencia de dichas vías o cuando las mismas no resultan idóneas para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, resulta admisible acudir a la acción de amparo constitucional. En efecto, el carácter subsidiario de la acción de tutela impone al interesado la obligación de desplegar todo su actuar dirigido a poner en marcha los medios ordinarios de defensa ofrecidos dentro del ordenamiento jurídico para la protección de sus derechos fundamentales.

La Corte Constitucional ha estudiado en varias ocasiones el principio de subsidiariedad como requisito de procedibilidad de la acción de tutela, por cuanto a este medio de protección se puede acudir frente a la vulneración o amenaza de derechos fundamentales, pero siempre que no exista otro medio de defensa que sea idóneo, o cuando existiéndolo no sea expedito u oportuno o sea necesario el amparo para evitar un perjuicio irremediable.

### **DEL CASO CONCRETO**

Luego de analizar los hechos que sustentan la solicitud de amparo constitucional, el juzgado se percata de la ausencia del requisito de subsidiariedad previsto en el numeral 1° del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, para tutelar el derecho al debido proceso, en cuanto al derecho de petición el despacho no hará mayores elucubraciones por que se encuentra probado que la accionada si contestó a las peticiones elevadas por la gestora tutelar, como quiera que ella misma está portando copia de las contestaciones que recibió, y por otro lado la accionada VANTI ESP, también lo probó. Entonces el derecho que reviste importancia y carácter de estudio para el despacho es el debido proceso.

Lo anterior, como quiera que una de las condiciones para la procedencia de la tutela es la inexistencia de otro mecanismo judicial o administrativo para la protección de los derechos presuntamente vulnerados. La Ley 142 de 1994 definió con claridad los procedimientos que se debían implantar en las empresas prestadoras de servicios públicos para brindar atención a los usuarios del servicio que prestan. Es así como dispuso que se debían crear centros de atención al usuario y definió que las peticiones, quejas y reclamos que se presentaran ante la empresa debían ser respondidas en un término no mayor a quince (15) días, contados a partir de la fecha de radicación, so pena de aplicarse los efectos del silencio administrativo positivo.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**De:** Leydy Johana Perea Moreno

**Vs:** Vanti ESP

De igual manera el legislador estableció que la respuesta de la empresa de servicios públicos (ya fuera de naturaleza pública o privada) es susceptible de ser recurrida dentro de los cinco (5) días siguientes a su comunicación, vía recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad que ejerce inspección, vigilancia y control sobre a las Empresas de Servicios Públicos (E.S.P) y que para el trámite administrativo actúa como superior de la empresa prestadora del servicio, Una vez agotada la vía gubernativa el usuario puede acudir ante la vía contencioso administrativa.

Es indiscutible la improcedencia de la acción de tutela en el presente caso pues no se puede pretender desconocer el mecanismo previsto en la ley para tales efectos, buscando el reconocimiento de derechos que pueden ser protegidos conforme con otros mecanismos creados por la ley.

Sumado a lo anterior, no se encuentra admisible que la gestora de tutela indique que la única dirección de notificación que entregó a la demandada fue su correo electrónico, o el de la persona que ella indica le está colaborando con los tramites, pues de la revisión de las documentales allegadas al cuaderno digital por ambas partes se encuentra probado que ella misma informo, en repetidas oportunidades no solo el correo de notificación, sino también su dirección física. Además, que la entidad accionada si está demostrando que realizo en dos oportunidades notificación a través del sitio web de esa entidad.

De otro lado, tampoco existe prueba o hecho que haga suponer que se está frente a un perjuicio irreparable y que por lo tanto la acción de tutela deba desplazar el procedimiento establecido en la ley.

Desde la anterior perspectiva, es indiscutible la improcedencia de la acción de tutela en el presente caso, además debe tenerse en cuenta que VANTI S.A ESP desde que inicio la actuación de investigación y actuación de recuperación de cobro ha enterado a la actora, y ello es plausible de concluir incluso del mismo relato de la gestora judicial

Así las cosas, este juzgado concluye que la presente acción de tutela es improcedente como quiera que no se acreditó un perjuicio irremediable que permita desplazar los mecanismos ordinarios preestablecidos por el legislador.

De otra parte, de conformidad con el artículo 45 del decreto 2591 de 1991 "**No se podrá conceder la tutela contra conductas legítimas de un particular**". Así, no puede deducirse la vulneración de derechos fundamentales y menos todavía la responsabilidad pues esta no se demostró, dentro de las normas del debido proceso. (artículo 29 C.P.), que se ha apartado de la recta y cabal observancia de la preceptiva constitucional y legal que lo obligaba en los términos del artículo 4º, inciso 2º, de la Carta: "*Es deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades*".

Finalmente, al no existir responsabilidad alguna de la vinculada **SUPERINTENDENCIA SE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**, se ordenará su desvinculación de la acción de tutela de la referencia, teniendo en

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00553 00**

**De:** Leydy Johana Perea Moreno

**Vs:** Vanti ESP

cuenta que no existe vulneración alguna a los derechos fundamentales que la activa alega como trasgredidos

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

### **RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR POR IMPROCEDENTE** la tutela **interpuesta por LEYDY JOHANA PEREA MORENO** en contra de **VANTI ESP**, para la protección del derecho de petición y debido proceso de conformidad a las consideraciones expuestas en la parte motiva.

**SEGUNDO: DESVINCULAR** a **SUPERINTENDENCIA SE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS** por las razones expuestas en este proveído.

**TERCERO: NOTIFICAR** por el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

**CUARTO:** Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

### **CÚMPLASE.**

Firmado Por:

Viviana Licedt Quiroga Gutierrez  
Juez Municipal  
Juzgado Pequeñas Causas  
Laborales 11  
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Jhonatan Javier Chavarro Tello  
Secretario  
Juzgado Pequeñas Causas  
Laborales 011  
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: **dbff310b73a7768778bd142c359536f88f9d17a399a30653da032d5ccd3bcc4f**

Documento generado en 03/08/2022 08:41:00 AM

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