

JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO

Bucaramanga, doce (12) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

Ref. Acción de Tutela Noel Enrique Gómez Serrano vs. Veolia Aseo Santander y Cesar S.A. E.S.P., y la Dirección Territorial Oriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Radicación No. 2021-00274-00.

Se decide la acción de tutela interpuesta por Noel Enrique Gómez Serrano en contra de Veolia Aseo Santander y Cesar S.A. E.S.P., y la Dirección Territorial Oriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ANTECEDENTES

Aduciendo la vulneración de sus derechos fundamentales al debido proceso, a la petición, a la vida digna, a la salud y a gozar de un ambiente sano, acude el accionante al mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política, con el fin de que se ordene a la empresa de servicios públicos demandada que, proceda a proferir nuevamente una respuesta de fondo a la petición elevada por el quejoso el 6 de abril de 2021, absteniéndose de declarar terminada la acción por desistimiento tácito, el archivo del expediente y concediendo los recursos de ley, para que se manifiesten sobre cada uno de los argumentos expuestos por parte del quejoso dentro oficio radicado el 30 de abril de los corrientes y, sobre todas las cargas excesivas impuestas al petente y, que se le conceda la apelación en caso de ser desfavorable la resolución del asunto.

Refiere, en respaldo de tales pretensiones, que el 6 de abril del año en curso presentó derecho de petición ante la empresa de servicios públicos accionada, solicitando la terminación del contrato de aseo del inmueble ubicado en la carrera 26 No. 30-88 del barrio Antonia Santos de la ciudad, en consecuencia, con las irregularidades en la prestación el servicio, las elevadas tarifas y en especial a la libre elección de prestador que posee.

Aduce que el 28 del mismo mes y año, fue notificado por aviso por parte de la entidad, informándole que la petición se encontraba incompleta, "(...) por requisitos y documentos que se encuentran dentro de marco jurídico vigente y otros que se encuentran en sus archivos (folio 1), solicitando el paz y salvo, la última factura debidamente cancelada, la presentación personal del peticionario en las instalaciones y/o autorización por escrito para la firma de acuerdo de pago con firma y huella al igual que la fotocopia de la cédula.

Alega que lo requerido por la empresa, no se encuentran contemplado en el ordenamiento jurídico vigente, pues, los mismos son requisitos impuestos por dicha entidad respecto a los convenios de pago, empero, con el fin de dar cumplimiento a lo antes mencionado, infiere que el 30 de abril de los corrientes se presentó en las oficinas mencionadas presentando el paz y salvo, la subsanación del poder conferido a su mandante, la fotocopia de la cédula exigida y la copia de la última factura.

Afirma que los funcionarios pusieron obstáculos, pasándolo se uno a otro perdiendo toda la mañana, hasta que finalmente le manifestaron que no le podían recibir los documentos, arguye igualmente que ante dicha negativa radicó los documentos denominado "CONSTANCIA PRESENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL REQUERIMIENTO" (folio 2).

Informa que el 19 de mayo del presente año fue notificado por aviso de la respuesta de fon de la petición por medio de la cual se declaró el desistimiento tácito del trámite de retiro y su posterior archivo, alegando que dicha figura solo opera cuando el petente no realiza ninguna acción tendiente a dar cumplimiento a los requerimientos hechos por la entidad, lo cual no ocurre en este, pues como se dijo líneas atrás se presentó ante la accionada.

Aduce que el 25 de mayo hogaño impugnó a través del recurso de reposición tal acto, el cual fue confirmado el 21 de junio de los corrientes, negándole, además, la apelación subsidiaria, por lo que el 25 del mismo mes y año, presentó ante la Dirección demandada recurso de queja,

misma que lo declaró improcedente sin realizar pronunciamiento alguno frente al tema de la documentación aportada por el quejoso al momento de dar cumplimiento a lo requerido el 30 de abril.

Sostiene, finalmente, que no tuvo la posibilidad de respuesta de segunda instancia, por lo cual, se le hizo imposible el traslado a otro prestador del servicio de aseo.

RESPUESTA DE LA ENTIDADES ACCIONADAS

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A. E.S.P., oponiéndose, dijo que no ha vulnerado los derechos reclamados, por cuanto dio trámite al derecho de petición instaurado.

Relató, al efecto, que el 6 de abril de 2021, fue radicada la petición, la cual dentro de los 10 días siguientes se evidencio que encontraba incompleta, motivo por el cual el día 19 de abril, procedió a requerir al usuario para que completara la misma, siendo infructuosa la citación para diligencia de notificación personal, se remitió el aviso respectivo el 28 del mismo mes y año, quedando debidamente notificado al día siguiente, contando el peticionario tres días hábiles para el cumplimiento del requerimiento.

Vencido lo anterior, procedió a emitir respuesta de fondo el 7 de mayo, remitiendo la respectiva citación sin que el petente se presentara la lo pertinente, por lo cual, se realizó nuevamente mediante la modalidad de notificación por aviso, el 19 de mayo hogaño a la dirección electrónica notificaciongenerales@gmail.com, suministrada por el actor, en la cual se adjuntó copia del acto que resolvió la petición de fecha 06 de abril de 2021 quedando debidamente notificada el día 20 de mayo de 2021.

El 25 de mayo de la presente anualidad, el quejoso inconforme con la decisión interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, contando hasta el 16 de junio de 2021, para resolver la opugnación allegada de manera definitiva, empero la misma fue desatada el 09 del mismo mes y año, siendo igualmente notificada por aviso a los 21 días del mes de junio, así las cosas, de modo que, las respuestas otorgadas por la empresa se efectuaron dentro del término establecido en la ley.

La Dirección Territorial Oriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aludió que en ningún momento ha violado los derechos invocados por el accionante, pues, en aras de garantizar el debido proceso, profirió las resoluciones que son objeto de reproche, pues la empresa accionada tomo decisión el 9 de junio de los corrientes por medio de la cual, la prestadora resolvió la petición del quejoso, indicándole que contra esta solo procedía el recurso horizontal, en razón a que la empresa declaró el archivo por desistimiento tácito y frente a una decisión de desistimiento y archivo no procede otro recurso diferente a la reposición, previsto en el artículo 17 del CPACA.

Precisa que tomar una decisión de fondo no siempre implica que sea favorable a los intereses del peticionario, por lo cual si persiste su inconformidad frente al acto administrativo que emane de la empresa, debe acudir a la jurisdicción contencioso administrativa para dirimir dicha controversia.

Refiere que al quejoso le fue indicado que podía interponer nuevamente la solicitud, pues la decisión tomada por la empresa no hace tránsito a cosa juzgada y que el alcance de la decisión que se profiere al resolverse un recurso de queja, se limita a la verificación de si la decisión de aquo fue correcta o no, lo que significa que a través del recurso de queja NO se analizan aspectos relacionados con la problemática de fondo del usuario, sino tan solo se somete a control de legalidad de esta Superintendencia la decisión administrativa por medio de la cual la empresa rechaza el recurso de apelación.

Finalmente alega que la presente acción constitucional no está llamada a prosperar, como quiera que la misma se torna improcedente pues, si lo que pretende la accionante es que se declare la nulidad de la resolución atacada, cuenta con otro mecanismo de defensa judicial para el amparo

de los derechos presuntamente vulnerados, como la nulidad, y la nulidad y restablecimiento del derecho ante la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, siendo este el mecanismo eficaz e idóneo para revisar la legalidad del Acto Administrativo.

CONSIDERACIONES

Examinada la actuación confutada, salta a la vista que la entidad prestadora de servicios públicos vulnera el derecho fundamental al debido proceso de la accionante, pues, aun cuando mediante oficio No. 487000, informó al petente sobre los yerros contenidos en la solicitud de terminación del contrato presentada el 6 de abril de 2021, lo cierto es que se encuentra en error procedimental.

A esta conclusión se arriba, teniendo en cuenta que Veolia tan solo le dio al accionante tres (3) días para aportar la documentación que echó de menos (folio 268), no obstante que, conforme lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, tiene máximo un (1) mes para tal fin.

Reza, en efecto, la norma:

“En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes” (se resalta).

Luego no es dable imponer el cumplimiento de dicha carga en un término no establecido por la ley, esto es 3 días hábiles, pues como se observó anteriormente era de 1 mes contado a partir del requerimiento realizado mediante notificación por aviso.

Tanto más si en la cuenta se tiene que el inciso 2° de esa misma disposición prevé que **“A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición”**.

Puede, incluso, solicitar la prórroga de ese plazo (inciso 3° ídem), siendo solo al vencimiento del mismo, que se abre paso el desistimiento.

De suerte que, la empresa accionada declaró prematuramente el desistimiento de la solicitud.

Recuérdese que los términos legales, como lo es el previsto con antelación, son perentorios e improrrogables, inmodificables, y no existen noma en el ordenamiento que indique lo contrario.

Corolario de lo anterior, se procederá a dejar sin efecto los oficios Nros. 487000 y 497714 del 7 de mayo y del 7 de junio de 2021, respectivamente, expedidos por la empresa prestadora de servicios públicos, por medio del cual se resolvió no acceder a la terminación del contrato y se resolvió el recurso de reposición interpuestos contra la primera decisión, al igual que la Resolución No. SSPD -20218400419785 expedida por Dirección Territorial Oriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que la empresa de servicios públicos accionada, proceda a requerir de nuevo al accionante, a fin de que aporte la documentación faltante.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Doce Civil del Circuito de Bucaramanga, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

RESUELVE:

PRIMERO.- CONCEDER el amparo solicitado por Noel Enrique Gómez Serrano al derecho fundamental al debido proceso y, en consecuencia, dejar sin valor y efecto los oficios Nros. 487000 y 497714 del 7 de mayo y del 7 de junio de 2021, respectivamente, expedidos por **Veolia**

Aseo Santander y Cesar S.A. E.S.P., al igual que la Resolución No. SSPD - 20218400419785 del 23-08-2021 expedida por Dirección Territorial Oriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que, máximo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta decisión, requiera nuevamente al accionante, para que este último aporte la documentación faltante para la efectiva tramitación de la solicitud.

SEGUNDO.- NOTIFICAR esta determinación a las partes y demás interesados por el medio más expedito.

TERCERO.- REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para la eventual revisión del fallo, en caso de no ser impugnado.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE



HERNÁN ANDRÉS VELÁSQUEZ SANDOVAL
Juez