



**JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL  
PALMIRA – VALLE DEL CAUCA**

**Sentencia n.º 087**

Palmira, Valle del Cauca, junio veintidós (22) de dos mil veintitrés (2023).

Proceso:	Acción Tutela
Accionante:	Myriam Wilches Peña
Accionado(s):	Aqua Occidente S.A. E.S.P.
Radicado:	76-520-40-03-002-2023-00206-00

**I. Asunto**

Procede el Despacho a proferir el fallo que resuelva la acción de tutela instaurada por MYRIAM WILCHES PEÑA, identificada con cédula de ciudadanía número 29.701.718, quien actúa en nombre propio contra AQUA OCCIDENTE S.A. E.S.P. por la presunta vulneración de su derecho constitucional fundamental de petición y de consumidor de un servicio público.

**II. Antecedentes**

**1. Hechos.**

Manifiesta la accionante que el 28 de marzo de manera involuntaria al realizar labores en el jardín frente a su domicilio, generó un daño en una manguera que conecta el servicio de agua con el contador, el cual describe como “una pequeña fuga la cual se pudo contener haciendo uso de un pequeño neumático para bicicleta”.

Indica que procedió a comunicarle a la entidad accionada de lo sucedido por medio de PQRS para que AQUAOCCIDENTE realizara la respectiva reparación. En la visita los funcionarios de la entidad tutelada manifiestan que se debe realizar el cambio de la manguera tras lo cual, por orden de la entidad prestadora del servicio, se transporta una cantidad de balastro a su domicilio el cual señala era desproporcionado en cantidad frente a las dimensiones informadas frente al lugar del daño.

Tras diversas discusiones sobre la disposición final del balastro excedente de la reparación, al proceder a realizar el pago de la factura del servicio, encuentra que el valor de la reparación equivale a \$692.927, puntualizando que encuentra una serie de discrepancias en los valores de los conceptos consignados en la cuenta de cobro, presentando una nueva petición, la cual en fecha 11 de mayo de las corrientes, recibió contestación por parte de la peticionada en la que se le informa que los valores de lo cobrado no presentan inconsistencia alguna.

Frente a la respuesta desfavorable presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación el cual es contestado por AQUAOCCIDENTE el día 06 de junio de 2023, donde se resuelve el recurso de reposición de manera negativa indicando que el cobro realizado es correcto.

## **2. Pretensiones.**

Solicita el accionante, se deje sin efecto la orden de pago OB14967, se tutele su derecho de petición y como consecuencia se ordene dar respuesta de fondo a la solicitud elevada.

## **3. Trámite impartido.**

El despacho mediante proveído No. 1361 del 09 de junio de 2023 procedió a admitir la acción constitucional, se ordenó la vinculación de SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS y así mismo se dispuso la notificación de las entidades accionada y vinculada, para que previo traslado del escrito de tutela se pronunciaran sobre los hechos y ejercieran su derecho de defensa en el término de tres (3) días, comunicándose por el medio más expedito.

## **4. Material probatorio.**

- Petición del 19 de abril de 2023
- Respuesta del PQRS 09 mayo de 2023.
- Recurso de Reposición del 11 de mayo de 2023.
- Respuesta Recurso de reposición 01 de junio de 2023.
- Acta de envío y entrega del 11 de mayo de 2023.
- Constancia de notificación respuesta de 06 de junio de 2023.

## **5. Respuesta de la accionada y vinculadas.**

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.: Manifiesta por intermedio de su representante legal, que la acción constitucional en asunto, contiene conflictos meramente económicos y que por tanto conforme lo establecido por la Honorable Corte Constitucional, dicha acción de amparo se torna improcedente citando las sentencias T- 499/11 y T- 903/14.

Señala además que el accionante, el día 12 de mayo del presente año de manera oportuna presentó el recurso de reposición y en subsidio de apelación, cuya decisión fue notificada electrónicamente a la recurrente el 06 de junio de 2023, confirmando el valor del cobro e informando que se procedía a remitir el mismo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para efectos que se resuelva el recurso de apelación.

Solicita se declare improcedente la presente acción, teniendo en cuenta no solo que lo que se pretende principalmente es la satisfacción de una pretensión de índole económica sino que además actualmente existe otro mecanismo en curso, el cual es el recurso presentado por la aquí accionante, el cual se encuentra en sede de apelación y pendiente de resolución con lo cual el agotamiento de la vía administrativa continuaría en trámite y por requisito de subsidiariedad sería improcedente y concluye resaltando que el derecho de petición no se vulnera por no acceder a lo pedido por quien eleva la solicitud.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS: Expone que con su vinculación a la presente acción procedieron a revisar de manera cuidadosa su sistema de gestión documental, donde se evidencia que "no se ha radicado ninguna petición, queja, reclamo, recurso alguno ni denuncia relacionados con la inconformidad de la accionante".

Manifiesta que las atribuciones y obligaciones dadas a su entidad se circunscriben a lo establecido en la ley 142 de 1994 y demás que le modifican y en las cuales se enmarca para resolución de los recursos de apelación frente a decisiones de las empresas de servicios públicos como entidades vigiladas por esta.

Añade que según lo establecido en el libelo tutelar no existe a su consideración vulneración alguna a los derechos fundamentales de la accionante por lo cual solicita sea desvinculada de la acción de amparo y que la misma sea declarada improcedente.

### **III. Consideraciones**

#### **a. Procedencia de la acción**

Como condición previa es necesario examinar si se dan en el caso bajo estudio los presupuestos procesales para dictar el fallo.

#### **Competencia**

Este Despacho es competente para conocer en primera instancia de la presente Acción de Tutela, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, y los Decretos 2591 de 1991 y 333 de 2021, en atención a la naturaleza jurídica de las entidades accionadas.

#### **Legitimación de las partes:**

En el presente caso, la señora MYRIAM WILCHES PEÑA, quien, a título personal, presentó la acción de tutela con el fin de obtener el amparo de sus derechos fundamentales presuntamente vulnerados, razón por la cual se estima legitimado para actuar en el presente proceso (C.P. art. 86º, Decreto 2591/91 art. 1º).

De otro lado, la acción está dirigida en contra de AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P., entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios, a quien presuntamente se le atribuye la vulneración de los derechos fundamentales en discusión, al tenor de lo dispuesto en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede en su contra.

#### **Inmediatez**

La regla general establecida en el artículo 86 de la Constitución y en el artículo 1 del Decreto 2591 de 1991, señala que la acción de tutela puede ser propuesta "en todo momento y lugar". No obstante, la Corte Constitucional ha establecido que la solicitud de amparo debe ser propuesta dentro de un plazo razonable posterior a la violación de los derechos fundamentales, como se dispuso en la Sentencia SU-961 de 1999 al señalar que *"La tutela debe interponerse dentro de un plazo razonable. La razonabilidad de este plazo está determinada por la finalidad misma de la tutela, que debe ser procedente en cada caso concreto. De acuerdo con los hechos, el juez está encargado de establecer si la tutela se interpuso dentro de un tiempo prudencial y adecuado, de tal modo que no se vulneren derechos de terceros"*.

Este Despacho considera que el requisito de inmediatez se encuentra satisfecho en el caso objeto de estudio, toda vez que la acción de tutela fue interpuesta dentro de un tiempo razonable y prudente.

#### **Subsidiariedad:**

El principio de subsidiariedad de la acción de tutela se encuentra consagrado en el inciso 3º del artículo 86 de la Constitución Política. A su turno, el numeral 1º del

artículo 6º del Decreto Ley 2591 de 1991 dispuso que la solicitud de amparo será improcedente *"cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable"*. De antaño, la jurisprudencia de la Corporación Constitucional ha destacado la naturaleza subsidiaria de la acción de tutela como un mecanismo constitucional contemplado para dar una solución eficiente a situaciones de hecho creadas por actos u omisiones que implican la transgresión o la amenaza de un derecho fundamental, respecto de las cuales el ordenamiento jurídico no tiene contemplado otro mecanismo susceptible de ser invocado ante los jueces a fin de obtener la correspondiente protección del derecho<sup>1</sup>. A su turno, resulta menester destacar el pronunciamiento jurisprudencial contenido en la sentencia C-590 de 2005, según el cual, constituye un deber del tutelante: *"(...) desplegar todos los mecanismos judiciales ordinarios que el sistema jurídico le otorga para la defensa de sus derechos. De no ser así, esto es, de asumirse la acción de tutela como un mecanismo de protección alternativo, se correría el riesgo de vaciar las competencias de las distintas autoridades judiciales, de concentrar en la jurisdicción constitucional todas las decisiones inherentes a ellas y de propiciar un desborde institucional en el cumplimiento de las funciones de esta última<sup>2</sup> (...)"*.

Por lo anterior, delantamente se procederá a analizar si se cumple con los requisitos aludidos, para tales efectos, se plantea el siguiente:

### **Problema jurídico.**

Corresponde a esta instancia determinar si: ¿La acción de tutela presentada por la ciudadana MYRIAM WILCHES PEÑA, cumple con el requisito de subsidiariedad para la procedencia de la acción de tutela?

### **Tesis del despacho**

El despacho considera que el amparo constitucional deprecado resulta improcedente por no cumplirse con el requisito de subsidiariedad, respecto de las pretensiones señaladas en el libelo tutelar, habida cuenta, que, de manera paralela al trámite tutelar, se adelantan vías administrativas tendientes a la resolución del conflicto propuesto.

### **Caso concreto:**

Descendiendo al caso puntual, se tiene que debido al daño ocasionado por la accionante en la manguera que forma parte de la red del servicio de agua domiciliaria prestado por la accionada y tras las gestiones de la misma para realizar las reparaciones debidas, AQUAOCCIDENTE generó un cobro por valor de \$692.927, monto con el cual la señora WILCHES PEÑA no estuvo de acuerdo, por lo cual presentó derecho de petición en fecha 19 de abril solicitando la re-evaluación de dicha cuantía y tras recibir respuesta de manera negativa el día 11 de mayo del hogaño, procede a presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación, mismo tal que es contestado en primera instancia por la misma accionada confirmando el monto del cobro.

Se tienen entonces como hechos probados, que: la accionante elevó derecho de petición ante AQUAOCCIDENTE el día 19 de abril de 2023 y un posterior recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la misma entidad con fecha 11 de mayo y la accionada dio contestación oportuna a ambas solicitudes y que las mismas fueron notificadas en debida forma los días 9 de mayo y 6 de junio de 2023.

---

<sup>1</sup> T-543 de 1992.

<sup>2</sup> C-590 de 2005.

Teniéndose ello como cierto, encontramos que, a pesar de lo expuesto por la accionante en su libelo tutelar, no existe a la fecha de presentación de la acción de tutela una vulneración al derecho de petición, toda vez que los presentados por ella ante la accionada han sido debidamente contestados y notificados, aun cuando la accionante no se encuentre de acuerdo con lo esgrimido en dichas respuestas.

Es menester entonces recordar que la corte constitucional ha sido reiterativa al señalar que *"...una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario..."*

Con lo cual para el caso que nos atañe, no configura una vulneración al derecho fundamental de petición de la quejosa, el solo hecho de recibir una respuesta que contraríe lo por ella solicitado, si la misma en su contenido da solución de manera congruente a lo planteado en el escrito de petición.

Ahora, frente al recurso de reposición en subsidio de apelación presentado ante las entidades vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como vía administrativa para que los usuarios en sede de la empresa ejerzan su defensa, en los conflictos que en materia de servicios públicos se susciten, trae en su Capítulo VII los recursos y términos con que cuentan los usuarios y en los artículos 154 y 158 establece el plazo tanto para presentación como para resolución de los mismos, con lo cual, se tiene también por este despacho que el recurso fue presentado oportunamente por la accionante, pero también encuentra que a la fecha de la presentación de la acción constitucional que nos compete e incluso en data de expedición de la presente providencia, aun se encuentra vigente el término para resolución del recurso, con lo cual y en virtud de existir un procedimiento administrativo en curso de manera sincrónica con la acción de amparo presente, esta última no sería procedente por principio de subsidiariedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la Jurisprudencia de manera reiterativa ha dejado establecido que existen casos excepcionales en los que aun existiendo vías ordinarias a las cuales puede el accionante acudir para obtener el reconocimiento de su derecho, procede la acción de tutela, tratándose de atender lo que podría ser un perjuicio irremediable. Al respecto la Corte Constitucional<sup>3</sup> indicó que *"...la valoración del perjuicio irremediable exige que concurren los siguientes elementos: en primer lugar, que sea cierto, es decir, que existan fundamentos empíricos acerca de su probable ocurrencia; en segundo lugar, debe ser inminente, o sea, que esté próximo a suceder; en tercer lugar, que su prevención o mitigación sea urgente para evitar la consumación del daño"*.

La situación descrita no se configura en el caso concreto, toda vez que la accionante se encuentra en pleno desarrollo de un trámite administrativo que se ha desarrollado de manera natural y dentro del cual incluso ya cuenta con la resolución de su recurso de reposición debidamente notificado, con lo cual, no existe una amenaza actual a la integridad de sus derechos, que exija del Juez de tutela su intervención en situaciones y controversias que corresponden a otras Jurisdicciones distintas a la Constitucional, para lo cual cabe recordar lo señalado por la Honorable Corte Constitucional frente al carácter subsidiario de la acción de tutela, frente a lo cual se ha indicado que: *"El principio de subsidiariedad, conforme al artículo 86 de la Constitución, implica que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Sobre el carácter subsidiario de la acción, la Corte ha señalado que "permite reconocer la validez y viabilidad de los medios y recursos ordinarios de protección judicial, como dispositivos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos". Es ese reconocimiento el que obliga a los asociados a incoar los recursos jurisdiccionales con los que cuentan para conjurar la situación que estimen lesiva de sus derechos. **En otras palabras, las personas deben hacer uso de todos los recursos ordinarios y extraordinarios que el sistema judicial ha dispuesto para conjurar la situación que amenaza o lesiona sus derechos, de tal manera que se impida el uso indebido de este mecanismo constitucional como vía preferente o instancia judicial adicional de protección.**"* (Subraya y negrilla fuera del texto).

Sin perjuicio de lo esbozado, no se tiene probado dentro del acervo probatorio revisado por esta judicatura, que efectivamente el recurso de reposición ya resuelto y notificado por la entidad accionada, haya sido de manera subsidiaria remitido a la

<sup>3</sup> Sentencia T-554 de 2019.

<sup>4</sup> Sentencia T-375 de 2018

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, por lo cual delantadamente se manifiesta que este juzgado procederá a apremiar a la accionada para que de manera inmediata lo envíe.

En suma, analizados los escenarios expuestos, se tiene que prevalece la improcedencia de la acción que se pretende por parte de la actora frente a AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P., por lo cual se procederá a declarar la improcedencia de la misma en virtud de la carencia de los requisitos de procedibilidad de la acción hallados en el análisis del plenario.

#### **IV. Decisión:**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE PALMIRA -VALLE DEL CAUCA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

#### **Resuelve**

**PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE** la acción de tutela formulada por la señora MYRIAM WILCHES PEÑA identificada con la cédula de ciudadanía No. 29.701.718, a nombre propio, en contra de AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P., de conformidad a lo advertido en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. para que en el término de cinco (5) días hábiles, siguientes a la notificación de la presente providencia, de no haberlo hecho, proceda a remitir a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS el recurso subsidiario de apelación formulado por la señora MYRIAM WILCHES PEÑA.

**TERCERO: NOTIFÍQUESE** esta decisión a las partes por el medio más expedito, conforme a lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991.

**CUARTO:** Este fallo de tutela podrá ser impugnado sin perjuicio de su cumplimiento inmediato como lo estipula el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso de ser impugnado, se enviará de manera inmediata al Juez Civil del Circuito –Reparto- de esta ciudad. De no ser impugnada la decisión, **REMÍTANSE** estas diligencias oportunamente a la Corte Constitucional para su eventual **REVISIÓN** conforme a lo previsto en el art. 32 *ibídem*.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**ERIKA YOMAR MEDINA MERA**  
**JUEZA**

Firmado Por:  
Erika Yomar Medina Mera  
Juez Municipal  
Juzgado Municipal  
Civil 002

**Palmira - Valle Del Cauca**

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: **2628993d701ad87bf90c502009a43eb102d1e558d4a92ecb067c3d69ccb406c6**

Documento generado en 22/06/2023 03:44:59 PM

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