

Radicación No. 110014003007-2021-00758-00

Accionante: JOSE MIGUEL CONTRERAS MORA.

Accionada: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ.

ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., ocho de septiembre de dos mil veintiuno.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por JOSE MIGUEL CONTRERAS MORA y en contra de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ.

1. ANTECEDENTES

Acude el accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Narra en síntesis que, el 10 de julio de esta anualidad, radicó al correo electrónico "*Callcenter Américas*" de la entidad accionada EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ, un derecho de petición solicitando una revisión interna en el predio ubicado en la Calle 12 No. 3 - 82, el que corresponde a la cuenta de contrato No. 11782756, y que, una vez probado que no existen infiltraciones, proceda a efectuar la revisión al medidor para verificar el estado del mismo; pero que sin embargo, a pesar de haber transcurrido más de los 15 días desde su radicación, no se le ha dado respuesta alguna, de allí que acude al presente mecanismo constitucional, para que se ordene a la accionada a brindar una contestación de fondo a su solicitud.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: JOSE MIGUEL CONTRERAS MORA.

Accionada: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita el accionante el amparo del derecho fundamental de petición.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA: Adujo puntualmente que, esa entidad no ha transgredido derecho alguno al actor, que en cuanto al presente asunto, revisado su sistema de información empresarial, no encontraron evidencia de la petición a la que hace alusión el actor; además de que no fue registrada en los canales dispuestos por esa entidad, siendo estos, atención presencial en los diferentes puntos de atención al cliente, la línea 116 o por medio del portal web *www.acueducto.com.co*, que no se advierte que los mismos se hubieren utilizado por el accionante, para fines de la petición que en este momento se queja, que el correo electrónico de *"Callcenter Americas"*, no se encuentra habilitado para la recepción de peticiones, quejas o reclamos, allegando una captura de pantalla que da cuenta de dicha situación, en donde incluso allí se ilustra cuáles son los canales de atención; pero que no obstante, en virtud del a presente tutela, procedieron a emitir una respuesta a las solicitudes señaladas en el amparo, en donde se le hace una descripción de las razones fácticas de la forma como han venido liquidado y facturando el consumo al tenor de la normatividad que rige para tal asunto, que como consecuencia de la desviación significativa registrada en el predio, esa entidad emprendió las acciones del caso en aras de identificar la causa del alto consumo facturado, pero que, sin embargo, por una causa ajena a la voluntad de la empresa, la misma no se pudo determinar al encontrarse el inmueble solo y por consiguiente, no resultó viable la verificación del estado del medidor y de las instalaciones hidráulicas internas del predio, pero que con ocasión a la tutela, procedieron a efectuar una revisión interna el pasado 30 de agosto de esta anualidad donde fueron descartados daños tanto en el medidor, como en

las instalaciones hidráulicas internas del predio, por lo que procedieron a efectuar la modificación de la factura reclamada, que todo lo cual le fue comunicado al tutelante mediante los actos administrativos 3221001- S-2021-257447 y S-2021-257468 del 30 de agosto de 2021, y enviado al correo señalado por ese en el presente amparo, configurándose un hecho superado; d ahí que, es claro que, no existe vulneración de derechos al demandante por parte de esa entidad, aunado al hecho de que la acción de tutela no puede entrar en discusiones en torno a obligaciones y derechos de un contrato, debiéndose acudir a los medios de defensa creados para tal efecto.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

ASPECTOS MATERIALES

La acción de tutela es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que en la Norma Política de la Nación se consagran, cuando en el caso concreto de una persona la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, señala: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Al respecto, es abundante la jurisprudencia constitucional en torno al contenido, el ejercicio y el alcance del derecho de petición y sobre su carácter de derecho constitucional fundamental. Una síntesis sobre la materia se encuentra en la sentencia T-1160 de 2001, en la cual la Corte consignó los siguientes criterios:

El artículo 23 de la Carta faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o ante las organizaciones privadas en los términos que señalen la ley, y, principalmente, *“a obtener pronta resolución”*. Consiste no solo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades y de los particulares cuando así lo determine la ley, sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

De conformidad con la doctrina constitucional en la materia, esa respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible, pues prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución. En un fallo anterior, la Corte resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, dentro de ellos los siguientes:

“a. El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no decide o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c. La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d. Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita (...)"
Sentencia C-792/06 M.P. RODRIGO ESCOBAR GIL.

Igualmente, la Ley 1755 de 2015 de 30 de junio de 2015, reguló este derecho al consagrar en su artículo 32 que, *"Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes".*

EL CASO CONCRETO

En el caso concreto, tiénese que, la actora solicita la protección de su derecho fundamental de petición, pues que no obstante haber elevado solicitud ante la accionada, a la fecha no se le ha dado contestación de fondo, lo cual fue replicado por la entidad accionada en los términos esbozados en la contestación dada al presente amparo.

Ahora, cabe señalar de entrada que si bien es cierto toda persona tiene derecho a presentar solicitudes respetuosas ante la administración o contra particulares, también lo es que necesario que, a efectos de obtener respuesta alguna, es su deber demostrar así sea de forma sumaria, que presentó la petición e indicar lo pretendido, lo que no aconteció en el presente asunto, por cuanto no se probó lo primero.

Sobre este tema la Corte Constitucional, resaltó:

"La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad,

por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha trasladada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder. Sentencia T - 997 de 2005. (Negrillas fuera del texto).

Así entonces, una vez analizada la situación fáctica y el material probatorio que obra en la presente tutela, no se advierte con suma claridad que, la petitoria objeto de este asunto se hubiere radicado y/o presentado en su oportunidad ante la entidad accionada; en efecto no basta que, el accionante dirija el presente amparo contra la empresa demandada, afirmando que le vulneró su derecho fundamental de petición, es menester respaldar dicha afirmación, pues si bien la tutela no debe estar afecta a eventuales formalidades que impidan la protección de las prerrogativas constitucionales, no por ello quien ejerce la misma está exento del deber de demostrar los hechos en que sustenta su pedimento, como lo es, presentar la copia de la respectiva solicitud y con la constancia de recibido o en su defecto proporcionar información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, pues conforme a los anexos aportados a las diligencias, se tiene que, se remitió presuntamente el documento contentivo de la petitoria objeto de este asunto, al correo electrónico de “Callcenter Américas”, con fecha de 10 de julio de 2021, sin que, exista prueba idónea de ello, como lo es, siquiera la dirección electrónica como tal a la que se envió, así como del mensaje de datos remitido; y a su vez, conforme al decir de la empresa de Acueducto accionada, tal dirección no es de aquellas pertenecientes a la misma, allegando evidencia de tal particular e indicando que únicamente lo son “la línea de atención presencial dispuesta en los diferentes puntos de atención al cliente, la línea 116 o a través del portal www.acueducto.com.co”, y que, se encuentran debidamente informadas en la página web de dicha entidad, circunstancia que, efectivamente se puede comprobar de la captura de pantalla aportada para el efecto y sin que hubiere allegado evidencia que, diera cuenta que la dirección a la cual remitió es la utilizada y/o reportada

por la demandada para recibir esa clase de solicitudes, lo que a la postre no aconteció para fines de tener certeza de que, efectivamente se recibió tal misiva.

En este orden de ideas, fácil es colegir que al no haberse acreditado que se presentó la petición aquí alegada ante la demandada EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ, la verdad sea dicha, no se puede amparar el derecho fundamental invocado, por cuanto queda demostrado que la en tutelada no había recibido ninguna solicitud al respecto, o por lo menos se enfatiza no se acreditó lo pertinente, esto es, no existe por parte de esta que haya realizado ninguna acción u omisión en detrimento de los derechos del tutelante; circunstancia por la cual ciertamente debe desestimarse el amparo aquí formulado, como a continuación se declarará.

Y, en gracia de discusión y no obstante lo señalado en párrafos precedentes, esto es, que el amparo no prospera por falta de prueba, el despacho avizora que, pese a ello, la entidad accionada procedió a darle respuesta a las peticiones del actor, remitiéndole lo pertinente al correo electrónico señalado en este asunto, conforme lo acreditó a la actuación.

3. DECISION

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela invocada por el señor JOSE MIGUEL CONTRERAS MORA, en virtud de lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: COMUNÍQUESE esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

TERCERO: REMÍTASE el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LOURDES MIRIAM BELTRÁN PEÑA

JUEZ