



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**  
Carrera 10 No. 14-33 Piso 6° teléfono 601-3532666 extensión 70309  
[cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

**RADICADO: 110014003009-2024-00112-00**

Bogotá, veintiuno (21) de febrero de dos mil veinticuatro (2024)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992  
Accionante: **DIANA MARCELA ARIZA ARIZA**  
Accionado: **VANTI S.A. ESP**  
Providencia: **Fallo**

### **I. ASUNTO A TRATAR**

Procede el Despacho a resolver de fondo la acción de tutela promovida por la ciudadana **DIANA MARCELA ARIZA ARIZA** en contra de **VANTI GAS NATURAL.**, por la presunta vulneración a los derechos fundamentales al debido proceso, legítima defensa, acceso a una pronta y eficaz administración.

### **II. ANTECEDENTES**

A continuación, se sintetizan los hechos manifestados por la parte accionante y que sirven de fundamento a la presente acción constitucional:

**DIANA MARCELA ARIZA ARIZA**, interpuso la presente acción constitucional, con el fin de que le fueran protegidos sus derechos fundamentales al debido proceso, legítima defensa, acceso a una pronta y eficaz administración, los cuales considera vulnerados por **VANTI S.A. ESP.**, ya que es la entidad encargada de la prestación del servicio de suministro de gas natural domiciliario.

Manifestó la accionante que acudió a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quejándose del trato y violación a las normas constitucionales y legales, que le están siendo violadas por **VANTI S.A. ESP.**, debido al excesivo e injustificado cobro de servicio de gas, para que le expidan facturas por lo no reclamado, es decir, el consumo, sin que a la fecha, la empresa **VANTI, ni SUPERSERVICIOS**, den solución a sus reclamaciones.

### **III. PRETENSIONES**

Solicita la accionante **DIANA MARCELA ARIZA ARIZA**, que ante la vulneración de los Derechos Fundamentales al debido proceso, legítima defensa, acceso a una pronta y eficaz administración, por parte de la entidad accionada “**VANTI S.A. ESP.**”, se le ordene la expiación de las facturas excluyendo lo reclamado y que se le resuelva de fondo en lo que atañe al Silencio administrativo positivo por parte de la entidad accionada.

### **IV. ACTUACIÓN PROCESAL**

La presente acción de tutela fue admitida mediante providencia del nueve (09) de febrero de dos mil veinticuatro (2024), en la cual se ordenó correr traslado a la entidad accionada, quien fue notificada al correo electrónico, quien rindió informe. Se vinculó a **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS**.

La **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, dio contestación al escrito de tutela a través de su apoderado **JAIME JESÚS VARGAS RAMOS**, quien solicita que se le desvincule de la presente acción constitucional por cuanto esta 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 154 y 159, por tal razón, es menester que la empresa prestadora del

servicio público, sobre el cual se reclama, sea quien, en primera instancia, resuelva de fondo las reclamaciones.

Adujo que en su Sistema de Gestión Documental **CRONOS**, no se tiene de la existencia de algún trámite presentado por la parte accionante y que estuviere relacionado con el objeto de la acción constitucional, únicamente el expediente que contiene la actuación administrativa, recurso de queja, iniciada ante esta entidad.

Indicó que mediante radicado **No 20235294834792** del 15 de diciembre de 2023, esta entidad recibió por parte de la señora **DIANA MARCELA ARIZA ARIZA** escrito de interposición del recurso de queja – REQ, contra el acto administrativo el acto administrativo 11736548-62822598 del 15 de noviembre de 2023, proferido por la empresa VANTI S.A. ESP, en donde se le rechaza el trámite del recurso de reposición y en subsidio el de apelación.

Finalmente, manifestó que de acuerdo a lo dispuesto el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, no es procedente cobrarles a los usuarios los valores que se encuentren en reclamación o en el trámite de los recursos de Ley.

VANTI S.A. ESP contestó mediante apoderado judicial 1, que indicó que *“la empresa emitió acto administrativo No. 11585249 – 62822598, de fecha 26 de octubre de 2023, donde se informa que mediante el acto administrativo No. 9827471 – 62822598 del 03 de abril de 2023, se le informó que el consumo liquidado en la factura No. F15168394503 del mes de marzo de 2023, es correcto y se aclara que, en la factura su factura del mes de octubre se presentó como saldo anterior, dado que no había generado el pago de la factura del mes de marzo de 2023 ”.*

Manifiesta que en el acto administrativo 11585249 – 62822598, no se le otorgaron los recursos de Ley, por cuanto, que ya habían sido otorgados anteriormente en el acto administrativo No. 9827471 – 62822598 del 3 de abril de 2023.

Que el día 5 de noviembre de 2023, la accionada recibió recurso de reposición en subsidio de apelación contra la decisión No. 11585249 – 62822598, por medio del cual, la accionante solicitó aplicación al debido proceso, exoneración de todo pago y se cobre lo justo. En consecuencia, emitió el acto administrativo No. 11736548 – 62822598, de fecha 30 de noviembre de 2023, donde rechazó el recurso interpuesto contra la decisión 11585249 – 62822598 de fecha 26 de octubre de 2023, sin embargo, se otorgó el recurso de queja.

De otro lado en lo atinente al silencio administrativo positivo que la accionante manifiesta haber radicado el día 27 de junio de 2023, indicó que no existe registro alguno de esta petición y en la guía aportada como prueba dentro de la presente acción constitucional, no demuestra la recepción de su petición. Razón por la cual, considera que ante la supuesta petición no se configura transgresión, por cuanto no está demostrada la existencia de petición y envío a la entidad.

## V.PROBLEMA JURÍDICO

Le corresponde a este Despacho, decidir si la entidad Accionada VANTI S.A. ESP., con sus actuaciones u omisiones vulneran o amenazan conculcar los derechos fundamentales constitucionales de **DIANA MARCELA ARIZA ARIZA**, al debido proceso.

La principal actuación u omisión que entra el Juzgado a analizar, como constitutiva de vulneración al derecho al debido proceso, legítima defensa, acceso a una pronta y eficaz administración de la Accionante **DIANA MARCELA ARIZA ARIZA**, hace relación con el valor “exagerado” de la factura por el consumo de gas natural domiciliario del período comprendido el mes de marzo de 2023.

Se aclara por el Despacho que, el análisis a realizar no comprende lo favorable o no de la respuesta o respuestas si es que las hubo, ya que no es competencia del Juez Constitucional, ahondar en lo favorable o desfavorable de la o las respuestas otorgadas. Simplemente examinará si se produjeron las respuestas a las peticiones y/o inconformidades formuladas y si con ellas (de haberse respondido las mismas), se obtiene una respuesta clara, precisa y congruente, para tener por atendido el “al debido proceso.” que se alega por la Accionante, como violado.

Respecto de los otros derechos fundamentales que alega como vulnerados la accionante **DIANA MARCELA ARIZA ARIZA**, (el derecho a la “legítima defensa, acceso a una pronta y eficaz administración”), bastaría con determinar la violación o no, del “al debido proceso” que alega vulnerado, ya que, se considera por la tutelante que, como consecuencia de la vulneración de éste, se desconocerían los otros dos.

## VI. CONSIDERACIONES

Sabido es que el Constituyente de 1991 en el artículo 86 consagró como un mecanismo eficaz para lograr la protección efectiva de los derechos fundamentales cuando quiera que estos hayan sido vulnerados por las autoridades públicas o por los particulares, un trámite especial, como lo es la Acción de Tutela, siendo su naturaleza de tipo restrictivo, procediendo ante la ausencia de otros medios de tipo judicial, para defenderse.

Esta acción está disponible para que toda persona pueda acudir ante un Juez, con el fin de que se le proteja un derecho ante una acción u omisión de una autoridad, que vulnere o amenace un derecho fundamental individual y ante la carencia de otro mecanismo judicial para la protección de los derechos de que se trate.

Así las cosas, a la acción de tutela la inspira un carácter eminentemente residual o subsidiario, es decir, esta acción constitucional ha de representar “la última ratio” para la persona que busca la protección de sus derechos fundamentales por esta vía. En resumen, el amparo que provee la acción de tutela, por regla general, solo resultará procedente cuando no se encuentre en el ordenamiento otro mecanismo idóneo para la defensa de los derechos “iusfundamentales” en juego.

Sin embargo, aunque existan eventos en que se cuente con otros mecanismos judiciales para lograr la protección de un derecho fundamental, en ocasiones otros resultan no ser idóneos para tal fin. Es en dichos eventos en los cuales la jurisprudencia constitucional ha avalado el uso de la acción de tutela siempre que se logre demostrar por parte de la accionante, que existe la posibilidad de afectar un perjuicio irremediable.

De tal manera, que siempre que se encuentre probado una circunstancia fáctica que amerite la protección de los derechos fundamentales so pena de sufrirse un perjuicio de carácter irremediable, deberá el Juez constitucional acceder al amparo solicitado por vía de tutela, no obstante que existan otros mecanismos judiciales.

Dada la necesidad de establecer si se está o no, ante un perjuicio de dicho carácter para que la tutela sea procedente, como mecanismo transitorio, aunque existan otras vías judiciales, la Corte Constitucional precisó el concepto de “perjuicio irremediable” en los siguientes términos: “...En primer lugar, el perjuicio debe ser inminente o próximo a suceder. Este exige un considerable grado de certeza y suficientes elementos fácticos que así lo demuestre, tomando en cuenta, además la causa del daño. En segundo lugar, el perjuicio debe ser grave, es decir, que suponga un detrimento sobre un bien altamente significativo para la persona (moral o material), pero que sea susceptible de una determinación jurídica. En tercer lugar, deben requerirse medidas urgentes para superar el daño, entendidas éstas desde una doble perspectiva: como una respuesta adecuada frente a la inminencia del perjuicio, y como respuesta que armonice con las particularidades del caso. Por último, las medidas de protección deben ser impostergables, esto es, que respondan a criterios de oportunidad y eficiencia a fin de evitar la consumación de un daño antijurídico irreparable...”<sup>1</sup>

Así, en resumen la acción de tutela por regla general procede ante la ausencia de otros mecanismos judiciales efectivos para proteger o garantizar los derechos fundamentales en cuestión. Únicamente cuando se logre demostrar por parte del Actor la existencia de una circunstancia o escenario que se encaje dentro de los parámetros jurisprudenciales para ser considerada como un perjuicio irremediable, procederá el estudio de la tutela, como mecanismo transitorio aún cuando exista otros mecanismos judiciales.

Ahora bien, como ya se anotó, la acción de tutela se caracteriza por su naturaleza subsidiaria y residual, por cuanto ella sólo procede en ausencia de otro mecanismo de defensa judicial o, cuando existiendo este, la persona se encuentra ante la posibilidad de sufrir un perjuicio irremediable, que puede ser conjurado mediante una orden de amparo transitorio.

---

<sup>1</sup> T-1316 del 2001 7 de diciembre de 2001. Mp. Rodrigo Uprimny Yepes

Bajo este contexto, la Corte Constitucional ha señalado que, a pesar de que en materia de servicios públicos domiciliarios los usuarios cuentan con los recursos de vía gubernativa y la jurisdicción contenciosa para la protección de sus derechos, el amparo constitucional será procedente cuando dichas actuaciones vulneren de manera evidente derechos fundamentales.

Así lo sostuvo al indicar: “En este punto conviene precisar que, a pesar de que en materia de servicios públicos domiciliarios, los usuarios cuentan previo agotamiento de la vía gubernativa, con las acciones ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo con el fin de demandar los actos administrativos que lesionen sus derechos para obtener su restablecimiento material; esta Corporación ha dejado claro que, el amparo constitucional será procedente en los eventos en que las conductas o decisiones de las empresas de servicios públicos domiciliarios vulneren de manera evidente los derechos constitucionales fundamentales, como la igualdad, la vida, la dignidad humana, el debido proceso administrativo, entre otros. De esta manera, para decidir sobre el amparo solicitado contra empresas prestadoras de los servicios públicos, el juez de tutela deberá verificar en cada caso la vulneración o amenaza de un derecho fundamental. Posteriormente valorará la existencia de otro mecanismo de defensa judicial y analizará su eficacia para la protección del derecho presuntamente vulnerado o amenazado.”<sup>2</sup>

Respecto del control previsto en el ordenamiento jurídico de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, la Corte Constitucional, determinó lo siguiente:

“Aunque las prerrogativas reconocidas por la Ley a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios son garantías para el adecuado funcionamiento de los servicios que prestan, su ejercicio no puede ser arbitrario y, por tanto, el mismo ordenamiento estableció una serie de mecanismos, tanto administrativos como judiciales, para que, cuando estas entidades desconozcan en su actuación las normas jurídicas que las rigen, sea posible su corrección ante la misma entidad, ante aquella que las vigila y controla – Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – o ante las instancias jurisdiccionales respectivas.”<sup>3</sup>

## VII. EL CASO CONCRETO

Como se dejó claro en líneas precedentes, la carta Política le ha dado a la Acción de Tutela un carácter residual y subsidiario, de modo que por regla general sólo procederá cuando no exista en el ordenamiento jurídico otro medio para lograr la efectiva defensa de los derechos fundamentales. Por eso se ha dicho también que exclusivamente está dirigida a la defensa judicial de los derechos fundamentales que consagra la Constitución Política, y no para surtir el régimen jurídico, a menos que la violación de éste cercene o amenace a aquellos y con ella se pretenda transitoriamente evitar un perjuicio irremediable.

En el caso en debate aparece que la accionante **DIANA MARCELA ARIZA ARIZA**, ante el hecho de considerar la facturación por el consumo del servicio de suministro de gas natural por el mes de marzo de 2023, exagerada con relación a la facturación de los meses anteriores y considerarla irregular, formuló una queja o reclamo ante la entidad Accionada (VANTI S.A. E.S.P.), como era lo procedente para ejercer su derecho de defensa al consumidor y como lo establece la ley 142 de 1994, impidiendo un pronunciamiento de tal organismo prestador del servicio, que bien podría ser impugnado (a través de los recursos de reposición y de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios) e igualmente agotar la vía gubernativa para acudir a la jurisdicción contencioso administrativa a buscar el pronunciamiento definitivo de la jurisdicción administrativa.

Ahora bien, en lo que respecta al recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se tiene que el día 26 de octubre se le comunicó a la accionante que el mentado recurso no se le daba trámite por cuanto había vencido el término para interponerlo, dado que se otorgó mediante acto administrativo 11585249-62822598 de fecha 26 de octubre de 2023. Los recursos no fueron interpuestos por la actora de manera oportuna.

---

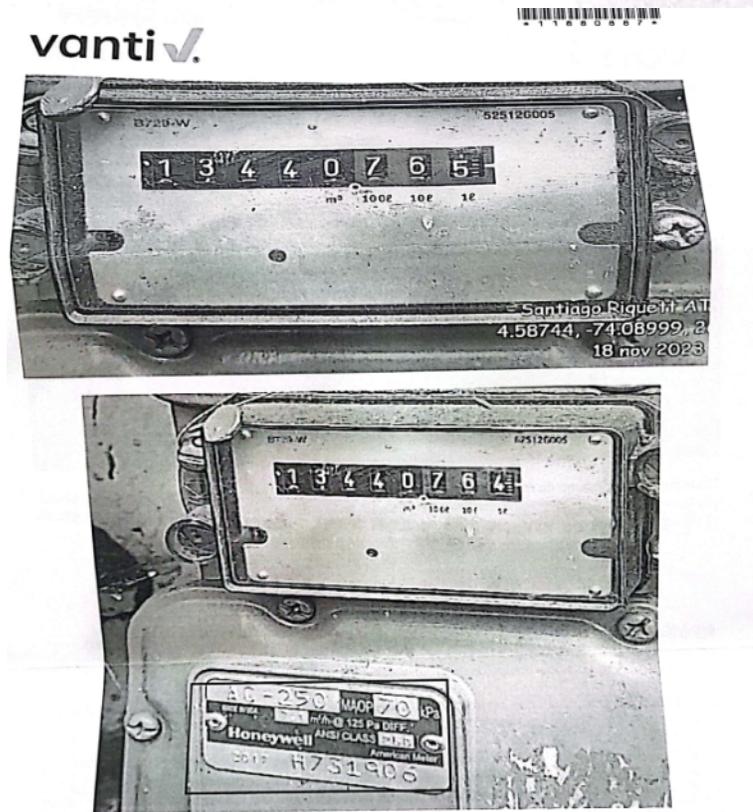
<sup>2</sup> T-581 de 2008 del 12 de junio de 2008. Mp. Humberto Antonio Sierra Porto

<sup>3</sup> T-561 de 2006, del 18 de julio de 2006. Mp. Jaime Araújo Rentería

Por esa sola omisión de la accionante **DIANA MARCELA ARIZA ARIZA**, resultaría improcedente la acción constitucional impetrada por ella, ya que existe otro mecanismo de defensa ante las quejas o irregularidades de la entidad accionada, que no fue utilizado ni agotado por la tutelante, debiendo ser tal procedimiento el idóneo y válido para ejercer la defensa de lo que consideró como “irregular” y “exagerado” cobro en la factura por el suministro del servicio de gas natural.

Analizando tal pretensión en el escrito de tutela, el Despacho encuentra otra razón para considerar improcedente la acción constitucional impetrada, toda vez que con varios escritos de la sociedad **VANTI S.A. E.P.S.**, se le dio cumplimiento al pedimento de la accionante **DIANA MARCELA ARIZA ARIZA**. Tales escritos son del siguiente tenor:

Verificando en el sistema el predio ubicado en la Calle 4 SUR No. 11C 13 Local 1 Apartamento 1 Piso 1, identificado con la cuenta No. 62822598, evidenciamos la visita de verificación realizada a su predio el 18 de noviembre de 2023, en donde se encontró el medidor instalado No. 5008017-731906, con una lectura de 13.440, en normal funcionamiento y no hay nada que afecte el consumo facturado.



Ahora bien, a continuación, se presenta el registro de lectura de los últimos seis meses en donde puede apreciar que las lecturas presentan secuencia lógica y donde se puede determinar que el consumo se encuentra normalizado y está bien liquidado.

La sociedad accionada **VANTI S.A. E.S.P.** manifestó que “El día 2 de febrero de 2024, la empresa realizó la suspensión del servicio por segunda vez, debido que presenta una deuda por valor de \$2.232.776, correspondiente a las facturas de los meses de marzo de 2023, octubre de 2023 y enero de 2024, como se muestra a continuación:

Sen.	CuentaConti.	FechaCont.	CD	N. Documento	N. Factura	Concepto	OFri	OFar	Impte.	Mon.	C.C. Colecti	VenceDoc.
000	62822598	14.03.2023	FA	130001242627	F15168394503	Fact./Per.Suministro Regal	0100	1300	430.844,25	COP		28.03.2023
000	62822598	14.03.2023	FA	130001242627	F15168394503	Fact./Per.Transporte Regal	0100	1100	394.202,95	COP		28.03.2023
000	62822598	14.03.2023	FA	130001242627	F15168394503	Factura Periódica Pérdida	0100	1300	36.283,06	COP		28.03.2023
000	62822598	14.03.2023	FA	130001242627	F15168394503	Fact /Per.Contribución al	0100	1500	126.157,52	COP		28.03.2023
000	62822598	14.03.2023	FA	130001242627	F15168394503	Redondeo	RND	0001	0,34	COP		28.03.2023
000	62822598	14.03.2023	FA	130001242627	F15168394503	Fact./Per.Contribuc Cargo	0100	1901	327,88	COP		28.03.2023
000	62822598	12.10.2023	FA	97001428361	F15185810548	Fact./Per.Suministro Regal	0100	1300	909.916,00	COP		26.10.2023
000	62822598	12.10.2023	FA	97001428361	F15185810548	Facturas/Periódica Cargo	0100	1900	3.854,00	COP		26.10.2023
000	62822598	12.10.2023	FA	97001428361	F15185810548	Fact./Per.Transporte Regal	0100	1100	219.850,10	COP		26.10.2023
000	62822598	12.10.2023	FA	97001428361	F15185810548	Factura Periódica Pérdida	0100	1300	17.796,75	COP		26.10.2023
000	62822598	12.10.2023	FA	97001428361	F15185810548	Fact /Per.Contribución al	0100	1500	64.297,01	COP		26.10.2023
000	62822598	12.10.2023	FA	97001428361	F15185810548	Fact./Per. Distribución IM	0100	1700	192.435,75	COP		26.10.2023
000	62822598	12.10.2023	FA	97001428361	F15185810548	Fact./Per.Contribuc Cargo	0100	1901	343,01	COP		26.10.2023
000	62822598	12.10.2023	FA	97001428361	F15185810548	Redondeo	RND	0001	1,78	COP		26.10.2023
000	62822598	15.01.2024	FA	269001150465	F15193321456	Facturas/Periódica Cargo	0100	1900	790.200,00	COP		26.01.2024
000	62822598	15.01.2024	FA	269001150465	F15193321456	Fact./Per. Distribución IM	0100	1700	3.883,10	COP		26.01.2024
000	62822598	15.01.2024	FA	269001150465	F15193321456	Fact./Per.Suministro Regal	0100	1000	110.585,60	COP		26.01.2024
000	62822598	15.01.2024	FA	269001150465	F15193321456	Fact./Per.Transporte Regal	0100	1100	159.438,55	COP		26.01.2024
000	62822598	15.01.2024	FA	269001150465	F15193321456	Factura Periódica Pérdida	0100	1300	131.818,05	COP		26.01.2024
000	62822598	15.01.2024	FA	269001150465	F15193321456	Fact /Per.Contribución al	0100	1500	9.940,05	COP		26.01.2024
000	62822598	15.01.2024	FA	269001150465	F15193321456	Fact /Per.Contribuc Cargo	0100	1901	36.648,62	COP		26.01.2024
000	62822598	15.01.2024	FA	269001150465	F15193321456	Redondeo	RND	0001	346,93	COP		26.01.2024
									452.660,00	COP		
Créditos									2.232.776,00	COP		

Se debe tener en cuenta, que a la fecha ninguna de estas facturas se encuentra en reclamación ante la empresa o ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.”

Ahora bien, si tales respuestas no satisfacen a la accionante, no es el Juez Constitucional quien deba resolver ese aspecto, puesto que se trataría de una controversia suscitada entre los extremos de esta Acción que no tiene connotación constitucional, pues refiere a un asunto de índole contractual derivado de una relación como lo es un contrato único de servicios No. 62822598, suscrito entre las partes intervinientes en la tutela, conflicto cuyo juez natural es el que pertenece a la Jurisdicción Ordinaria ya sea en lo civil, laboral, penal o administrativo, según corresponda, y no el de sede de tutela, ya que se hace necesario que se recauden todas las pruebas pertinentes mediante el trámite ordinario respectivo, a fin de determinar la procedencia o no del posible cobro excesivo reclamado por la Accionante del consumo de Gas Natural. Pero resalta el Despacho la accionante no agotó los recursos en su oportunidad que se pudieran haber interpuesto ante la respuesta de VANTI S.A. E.P.S.

Como bien lo ha explicado la Jurisprudencia Constitucional, la acción de amparo no está concebida para sustituir a los jueces naturales, ni como un mecanismo supletorio o alternativo de los procedimientos ordinarios, como tampoco puede erigirse en instrumento de salvación cuando dentro de esa actuación legalmente instituida, no se han agotado todos los trámites procesales previstos.

Se insiste por el Despacho y se puede concluir, que la accionante, de acuerdo al acervo probatorio allegado tanto por ella como por la empresa VANTI S.A. ESP., no demuestra de manera fehaciente que con el actuar de la misma se le hubiesen vulnerado los derechos fundamentales invocados, y mucho menos su “al debido proceso” como lo manifiesta, como para determinar un perjuicio irremediable, además de tener otro mecanismo alternativo para controvertir las causas que se le endilgan.

De lo anterior, se advierte que el amparo impetrado no amerita despacho favorable, pues por más que se quiera lograr que por esta vía expedita se le resuelva el conflicto que se deviene de lo narrado por la Accionante, no es desde ningún punto de vista un proceder que pueda ser avalado por la Jurisdicción Constitucional, pues ello implicaría que el Juez de Tutela usurpe o invada una órbita judicial que no le compete.

## VIII. DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley.

### RESUELVE:

**PRIMERO: NEGAR** los amparos constitucionales solicitados por **DIANA MARCELA ARIZA ARIZA**, por los argumentos, razones y motivos expuestos en la parte considerativa de este fallo.

**SEGUNDO: DESVINCULAR** de esta acción constitucional a la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, por las razones que se dejaron expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**CUARTO: NOTIFICAR** a las partes la presente decisión. Ordenar que por secretaría se libren las comunicaciones de ley.

**QUINTO: REMITIR** este fallo si no fuere impugnado a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO**  
Juez