

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO SESENTA Y CUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.,

(Juzgado Cuarenta y Seis de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Transitorio) -
Acuerdo PCSJA18-11127-

Bogotá, D. C., veintiocho (28) de noviembre de dos mil veintidós (2022)

Acción de Tutela N° 11001400642022-0179300 de GUILLERMO CLAROS y JOHANNA PARDO en contra de VANTI S.A ESP – Gas Natural

ASUNTO

Surtido el trámite de rigor, procede el Despacho a resolver la acción de la referencia, instaurada por la presunta violación de los derechos fundamentales de **Guillermo Claros y Johanna Pardo**, por parte de la accionada.

I. ANTECEDENTES

La petición y los hechos

Los señores **Guillermo Claros y Johanna Pardo**, presentaron acción constitucional, conforme lo reglado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, en contra de VANTI S.A ESP – Gas Natural, con fundamento en los hechos que se relacionan a continuación:

Indican los ciudadanos que el establecimiento dedicado a la preparación y venta de comida al público ubicado en la Calle 28 sur #20-12, barrio Olaya de Bogotá se cuenta el contrato del servicio de gas natural número 62994759-2937291, de VANTI S.A ESP.

Señala que en la factura del 5 de marzo de 2019 se realizó un cobro por \$3.818.140 en contra de los accionante, que consideran es exagerado, por lo que, mediante derechos de petición elevados en el 2019, 2020, 2021 y 2022 se solicitó un estado de cuenta pero que a la fecha no han dado respuesta alguna.

Refirieron que como quiera que no se ha podido aclarar el asunto de dichos cobros, ni se dio la posibilidad de suspender dicho cobro, por decisión propia y para poder continuar con el pago normal de la factura del servicio de gas, decidieron celebrar un ACUERDO DE PAGO el día 01 de octubre del año 2020 con VANTI, donde se fijó como capital adeudado la suma de \$3.933.040.00, con un plazo de 8 cuotas, cada una por valor \$400.752, partiendo como cuota inicial la suma de 933.040 y así dar por finalizada esa situación; se procedió a hacer el pago de la primera cuota por \$933.040, y a la esperas de empezar a normalizar el cobro, pero al mes siguiente llegó la factura por \$3.818.140 por lo que procedieron a realizar la reclamación y en VANTI le informaron que allí no había ningún acuerdo de pago registrado en el sistema y que el dinero recibido se aplicó a una deuda anterior de aproximadamente \$12.000.000.

Preciso que, el día 22 de julio de 2022, Johana Pardo, envía derecho de petición, solicitando estado de cuenta, pero VANTI contesta que solo se lo entregan al señor GUILLERMO CLAROS, ya que ella no acredita tener legitimación para la compañía, por lo que para el día 30 de agosto, se radica al correo electrónico de VANTI, con la petición junto con la autorización del propietario y el contrato de arrendamiento, de modo que fuera entregado el estado de cuenta solicitado, sin obtener respuesta, por lo que el 7 de octubre volvió a reiterar el derecho de petición radicándolo de manera física en Vanti, a lo que el 26 de octubre, le respondieron respecto de los hechos, pero no respondió sobre las pretensiones presentadas.

II. DERECHOS VIOLADOS Y PETICIÓN

Indicó la promotora del amparo, que la conducta de la accionada, vulnera el derecho a la igualdad, derecho de petición y al acceso a los servicios públicos domiciliarios, por lo que solicita al despacho ORDENAR a VANTI S.A ESP que realice los actos tendientes para que dé respuesta completa clara y de fondo a los escritos petitorios elevados por los accionante y que se les entregue copia de cada una de diligencias de notificación y los documentos que sirvieron de base para cobrar los valores que asegura la empresa ya se encuentran en firme y respecto al acuerdo de pago firmado por las partes.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante proveído calendarado diecisiete (17) de noviembre de dos mil veintidós (2022), se admitió la acción de la referencia, solicitando a la accionada que en el improrrogable término de un (1) día, contado a partir del recibo de la comunicación, se pronuncie sobre los hechos en lo que se soporta la presente acción y anexe la documentación pertinente, en el mismo se ordenó vincular a Superintendencia de Servicios Públicos, a efectos de que rinda concepto sobre los hechos de la presente acción constitucional, para que informe de los antecedentes del presente asunto y haga llegar la documentación que estimen conveniente, para la pronta y adecuada resolución de la Acción de tutela.

En atención al requerimiento del juzgado:

- LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, señala que se procede a consultar su Sistema de Gestión Documental "ORFEO", encontrando el trámite No. 20218121521402 del 22 de junio de 2021, trámite que corresponde a una atención personalizada llevada a cabo entre el accionante y este organismo, donde se recibió la petición verbal del usuario(a), y de inmediato, uno de los funcionarios procedió a orientarlo sobre el trámite de reclamación administrativa que debía agotar para obtener una posible solución efectiva al problema planteado.

Igualmente, el derecho de petición vía email, elevado por la accionante, con radicado de entrada No. 20218101508682 del 06 de abril de 2021, donde solicita un estado de cuenta detallado desde 2019 a la fecha; de acuerdo a ello, la Superintendencia, con oficio de notificación electrónica No. 20218124053051 del 16 de septiembre de 2021, trasladó por competencia a la empresa VANTI S.A. ESP, dicha petición, con copia al accionante, a fin de que procediera a darle el trámite legal correspondiente, del mismo modo se procedió a comunicar al usuario(a) de dicho traslado mediante radicado de salida No. 20218124068811 de 16 de septiembre de 2021, por 4-72; por lo que teniendo en cuenta que, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios NO tiene la competencia para resolver las reclamaciones en primera instancia, sino en segunda instancia, no es procedente referirse de fondo sobre la reclamación que presentó el accionante en contra de la prestadora VANTI S.A. ESP, aunado a que, a la fecha, NO existe en la entidad un trámite administrativo que hubiese sido trasladado por el prestador para resolución de fondo, dentro del asunto objeto del reclamo

- VANTI S.A. ESP a través del representante legal, señala que la empresa suministra al inmueble mencionado el servicio de gas natural domiciliario desde el 22 de agosto de 2017, por lo que se generó la cuenta contrato y/o póliza No. 29372911 para identificarlo, y debido a una actualización en el sistema, en la actualidad registra el inmueble bajo el contrato No. 62994759, en la solicitud de servicio se destaca como suscriptor al señor CLAROS GUILLERMO y la destinación del servicio para uso residencial; con respecto a la póliza 29372911 y/o cuenta contrato N° 62994759, la Empresa adelantó una actuación administrativa tendiente a la recuperación de consumo.

Manifiesta que a raíz de la verificación de una serie de indicios asociados a la disminución del consumo en la cuenta contrato y/o póliza No. 29372911, la empresa realizó seguimiento a partir de un proceso de revisión técnica al predio el día 16 de Marzo de 2018 en las que se detectó medidor MARCA EA TIPO 75-16-5 NUMERO 7516001235, con los Sellos del medidor rotos, Esfera ilegible, Nicho donde se encontraba el medidor tenía candado permanente y Tornillos tenían rastro de manipulación con rebaba impidiendo que se contabilizara, se facturara y se cobrara el suministro de gas natural domiciliario efectivamente entregado al predio; se encontró una carga instalada conectada al medidor (ESTUFA COMERCIAL) de 248.000 BTU², constatando que en el lugar funciona un Restaurante; y quien atendió la visita fue la administradora señora JOHANA PARDO, a quien le entrego citación para asistir al laboratorio para presenciar la inspección tanto interna como externa del medidor; se retira el medidor citado, e instala provisionalmente otro nuevo MARCA GL TIPO 09-17-5 NUMERO 6717004641 con lectura de instalación 0 m³.

Informa que el 03 de abril de 2019, el laboratorio realizó la prueba técnica al medidor MARCA EA TIPO 75-16-5 NUMERO 7516001235 y dadas las irregularidades halladas el 04 de mayo de 2018, la Empresa emitió el documento de Hallazgos, mediante el cual se informó sobre los hechos a investigar, remitiendo al usuario las pruebas practicadas y el resultado de las mismas, con base en lo cual se determinó el incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes por parte del usuario/suscriptor/propietario; remitiendo ese mismo día citación a través de 472 la cual fue recibida el día 07 de mayo de 2018. Ante la imposibilidad de realizar la entrega de la citación para notificación personal, pero al no poder notificarse personalmente remitieron la notificación por aviso, la cual fue recibida el día 26 de junio de 2018; en el documento de Hallazgos, se indicó que el usuario/suscriptor o propietario contaban con 5 días hábiles a partir de la fecha de notificación, para presentar las explicaciones al mismo, igualmente la Empresa, procedió a generar la Factura por \$3.818.140,00, enviada por correo certificado.

Señala que a raíz de esta inspección y de los hallazgos el 30 de abril de 2019, parte del usuario/suscriptor/propietario; han venido presentando escrito de inconformidad así:

- El 15 de marzo de 2019, señor GUILLERMO CLAROS presenta inconformidad, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual es traslado por competencia a VANTI S.A. ESP el día 06 de junio de 2019; el 29 de mayo de 2019 la señora JOHANA PARDO MATEUS presentó inconformidad al cobro por valor de \$3.818.140,00, por lo que en aras de no realizar un desgaste procesal y para brindar una sola respuesta, se procedió a unificar las dos solicitudes y emite el acto Administrativo del 18 de junio de 2019 en el que confirmar la Factura y se le concede los recursos de ley, siendo esta notificada por Aviso el día 27 de junio de 2019; el 03 de marzo de 2020, el señor GUILLERMO CLAROS presentó derecho de petición contra el proceso de recuperación de consumo, el 20 de marzo de 2020, se le informo al peticionario que la Resolución Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del 03 de Septiembre de 2018 ya había sido resuelta anulando la factura de \$2.083.340.00 correspondiente a 1.444 metros quedando la factura por \$518.770.00 con un consumo de 230 m, la cual ya se había cancelado y que respecto a la factura de recuperación de consumo, esta se encuentra en firme , decisión notificada por Aviso el día 30 de marzo de 2020 a través de

correo electrónico; inconforme el peticionario el 28 de septiembre de 2020, presentó derecho de petición el cual fue resuelto por la empresa el 16 de octubre de 2020; el 01 de febrero de 2020 el señor GUILLERMO CLAROS presentó reclamo contra la factura N° G190036479, a lo que la empresa el 11 febrero de 2021, emite respuesta indicarle que la factura se encuentra en firme toda vez que no interpuso los recursos de ley, enviando la notificación correspondiente; el 25 de junio de 2021; el accionante vuelve a presentar inconformidad por el cobro de la factura correspondiente al proceso de recuperación de consumo y el 07 de julio de 2021, Vanti emite respuesta notificándola el día 15 de marzo de 2021.

Aduce que el 13 de septiembre de 2021, el señor GUILLERMO CLAROS, presentó inconformidad por el cobro correspondiente al proceso de recuperación de consumo, Vanti el 23 de septiembre de 2021, emite respuesta indicarle que la factura se encuentra en firme toda vez que no interpuso los recursos de ley, posteriormente el 08 de febrero de 2022; el señor GUILLERMO CLAROS presentó inconformidad por el cobro y solicita cumplimiento al proceso de recuperación de consumo, a lo que Vanti, el 28 de febrero de 2022; emite respuesta indicando que se modificó un proceso por consumo regular mes a mes, el cual es independiente al proceso de recuperación de consumo; insiste el accionante radicando solicitud el 26 de abril de 2022 y el 12 de mayo de 2022, emite respuesta procediendo a indicarle que la factura se encuentra en firme toda vez que no interpuso los recursos de ley; la empresa el 08 de agosto de 2022; emite respuesta procediendo a indicar que no se contaba con legitimidad para actuar dentro de la actuación administrativa; el 4 de agosto de 2022; el señor GUILLERMO CLAROS presentó inconformidad con el cobro generado en el proceso de recuperación de consumo y el 22 de agosto le da respuesta Vanti indicándole que se comunicara con el Centro de Regularización, quienes podrían aclarar el proceso de financiación; el 07 de octubre de 2022, la señora JOHANA CRISTINA PARDO MATEUS presentó inconformidad con respecto al cobro por recuperación de consumo, el 26 de octubre de 2022 Vanti emite respuesta procediendo a atender de fondo los argumentos presentados y se instó a que se comunicara con el Centro de Regularización, aclarando que ante la imposibilidad de llevar a cabo la entrega tanto de la citación personal como la notificación por aviso, se procedió a realizar a publicación en la página web <https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/notificaciones/> y al email jnpabogados@gmail.com.

IV. CONSIDERACIONES

LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela, prevista por el artículo 86 de la Constitución Política es un mecanismo procesal específico y directo, cuyo objeto consiste en la efectiva protección concreta e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales en una determinada situación jurídica, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de una autoridad pública, o de un particular en las situaciones y bajo las condiciones determinadas específicamente en el Decreto 2591 de 1991. La finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que la amenaza que sobre él se cierne se configure.

Dentro de las características esenciales de esta acción se encuentran la subsidiariedad y la inmediatez, la primera, refiere a que tan solo resulta procedente instaurarla en subsidio o a falta de instrumento constitucional o legal diferente, susceptible de ser alegado ante los Jueces; esto es, cuando el afectado no disponga de otro medio judicial para su defensa, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; la segunda a que la acción de tutela debe tratarse como mecanismo de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho objeto de la violación o amenaza.

PROBLEMA JURÍDICO

De lo manifestado por los petentes en el escrito tutelar, esta sede judicial, resolverá, si Vanti ESP, procedió a responder los derecho de petición elevado el 07 de octubre de 2022, enviado por la señora Johana Pardo, en la que la empresa prestadora de servicios públicos se niega a responder de fondo en virtud que ella no acredito tener legitimación, petición que reitero con la autorización del propietario y el contrato de arrendamiento y que al no obtener respuesta reitera la petición el 7 de octubre, a lo que el 26 de octubre, le respondieron respecto de los hechos, pero no sobre las pretensiones.

Iniciaremos refiriendo por una parte y de manera general, lo manifestado por la jurisprudencia, respecto a la procedencia de la acción de tutela, cuando existe otro mecanismo administrativo, pues la jurisprudencia ha reiterado que la acción de tutela resulta improcedente para definir situaciones, para las cuales existen otros medios de defensa, es así, que la H. Corte Constitucional, ha sido enfática en señalar la improcedencia de la acción, al respecto la sentencia T- 161 de 2017, indica:

"(...) En materia de actos administrativos de contenido particular y concreto, la jurisprudencia de esta Corporación ha establecido que por regla general la acción de tutela no es procedente para controvertir actos administrativos toda vez que las discrepancias suscitadas por la aplicación o interpretación de los mismos deben ser dirimidas a través de la jurisdicción contenciosa administrativa. No obstante, en criterio de la Corte, la aceptación de la procedencia excepcional de la acción de tutela contra los actos administrativos depende de si el contenido de los mismos implica una vulneración evidente de los derechos fundamentales o la amenaza de la ocurrencia de un perjuicio irremediable de tal magnitud que obligue la protección urgente de los mismos." (Negrilla fuera del texto).

Lo anterior en relación a que, en materia de tutela, la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, resultan ajenas disputas de otra índole, las cuales, presentan instrumentos procesales propios para su trámite y resolución.

Aunado a lo anterior, se reitera que, la acción de tutela se caracteriza por ser un mecanismo excepcional y subsidiario que nace para la defensa de los derechos fundamentales. No obstante, el artículo 86 de la C.P reza:

"...esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable..."

De otro otra parte y de igual manera es necesario reseñar lo establecido por el artículo 23 de la Carta Política consagra el derecho de petición y de su contenido emerge que éste encierra dos elementos de su esencia, así: Una pronta respuesta por parte de la autoridad y una decisión material, de fondo, sustantiva y en todo caso clara y precisa. Una respuesta tardía, así como una vaga, lesiona el núcleo esencial de este derecho, al punto que no constituye solución al derecho de petición.

Por supuesto que la respuesta que la persona reclama no necesariamente debe ser positiva, pues lo que la Carta Política exige es una decisión oportuna, de fondo, clara y precisa, más

no una respuesta favorable al solicitante, pues ello significaría nada menos que confundir el continente con el contenido: La respuesta a una petición con una decisión favorable.

Por lo anterior conforme a reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional en materia de protección del derecho de petición deben estudiarse los siguientes puntos:

“...la respuesta esperada a la petición “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”.

Por tanto, el núcleo esencial de este derecho fundamental, reside en la resolución pronta y oportuna de la situación presentada por el petente y se satisface cuando:

“se emiten y reciben respuestas que abarcan en forma sustancial y resuelven, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido”. Así se ha señalado que *“es evidente que el contenido del derecho de petición no involucra el sentido de la respuesta, como quiera que aquel “es diferente de lo pedido”.*

De modo que, si bien la respuesta no siempre ha de ser favorable a los intereses del peticionario, lo mínimo que puede esperar el petente es la manifestación, según criterio de la entidad, de si tiene o no derecho a lo reclamado. Lo cual no excluye que además de la respuesta, se suministre información relacionada que complementa lo deseado por el peticionario y de esta forma pueda discutir sus derechos ante la jurisdicción pertinente.

Del mismo precepto constitucional, se desprende que el ejercicio del derecho de petición es una manifestación directa de la facultad de acceso a la información que le asiste a toda persona (art. 20 C.P.), así como un medio para lograr la satisfacción de otros derechos, como el debido proceso, el trabajo, el acceso a la administración de justicia, entre otros.

IMPROCEDENCIA DE LA ACCION DE TUTELA

La improcedencia de la acción de tutela ante la inexistencia de una conducta respecto de la cual se pueda efectuar el juicio de vulnerabilidad de derechos fundamentales.

Es bien sabido que el objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria de los derechos fundamentales, “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares [de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Decreto 2591 de 1991”. Así pues, este mecanismo constitucional se torna improcedente, entre otras causas, cuando no existe una actuación u omisión del agente accionado a la que se le pueda endilgar la supuesta amenaza o vulneración de las garantías fundamentales en cuestión.

En este sentido se ha pronunciado la H. Corte, en sentencias como la SU-975 de 2003 y la T-883 de 2008, al afirmar que “partiendo de una interpretación sistemática, tanto de la Constitución, como de los artículos 5º y 6º del Decreto 2591 de 1991, se deduce que la acción u omisión cometida por los particulares o por la autoridad pública que vulnere o amenace los derechos fundamentales es un requisito lógico-jurídico para la procedencia de la acción tuitiva de derechos fundamentales (...). En suma, para que la acción de tutela sea procedente requiere como presupuesto necesario de orden lógico-jurídico, que las acciones u omisiones que amenacen o vulneren los derechos fundamentales existan (...)”, ya que “sin la existencia de un acto concreto de vulneración a un derecho fundamental no hay conducta específica activa u omisiva de la cual proteger al interesado (...)”.

Y lo anterior resulta así, ya que si se permite que las personas acudan al mecanismo constitucional sobre la base de acciones u omisiones inexistentes, presuntas o hipotéticas, y que por tanto no se hayan concretado en el mundo material y jurídico, “ello resultaría violatorio del debido proceso de los sujetos pasivos de la acción, atentaría contra el principio de la seguridad jurídica y, en ciertos eventos, podría constituir un indebido ejercicio de la tutela, ya que se permitiría que el peticionario pretermite los trámites y procedimientos que señala el ordenamiento jurídico como los adecuados para la obtención de determinados objetivos específicos, para acudir directamente al mecanismo de amparo constitucional en procura de sus derechos”.

Así pues, cuando el juez constitucional no encuentre ninguna conducta atribuible al accionado respecto de la cual se pueda determinar la presunta amenaza o violación de un derecho fundamental, debe declarar la improcedencia de la acción de tutela.

Ahora bien, de los hechos expuestos en el escrito petitorio en este caso, se desprende que los accionantes Guillermo Claros y Johana Cristina Pardo Mateus, pretenden que la Empresa de Servicios Públicos VANTI S.A., les dé respuesta completa clara y de fondo a los escrito petitorios en los que solicitan que se les entregue copia de cada una de diligencias de notificación y los documentos que sirvieron de base para cobrar los valores que asegura la empresa ya se encuentran en firme y respecto al acuerdo de pago firmado por las partes, empero y tal como se vislumbra de la respuesta dada a esta sede judicial con ocasión a la presente acción constitucional, esta empresa ha dado trámite y respuesta a cada una de las solicitudes elevadas y específicamente a los radicados el 30 de agosto y que fuera reiterada el 7 de octubre, peticiones estas que fueron atendidas en su momento por parte de Vanti, la cual se envió notificación por aviso ante la imposibilidad de la notificación personal y procedió a realizar la publicación en la página web de la entidad.

Teniendo en referencia lo anterior se podría afirmar, que en ningún momento existió la vulneración alguna al derecho fundamental alegado, pues, se reitera que VANTI S.A ESP – Gas Natural, procedió a dar respuesta oportuna a cada una de las peticiones elevadas por los accionante y las mismas fueron debidamente notificadas, como se extrae de los pantallazos anexos a la contestación de la acción de amparo dada por la accionada.

En este orden de ideas, atendiendo a las consideraciones expuestas anteriormente, esta sede judicial encuentra que en el presente caso no existe ninguna conducta concreta, activa u omisiva, que haya podido concluir con la supuesta afectación de derecho fundamenta alguno, y a partir del cual se puedan impartir órdenes para la protección del agenciado, o hacer un juicio de reproche a las entidades accionadas.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Sesenta y Cuatro Civil Municipal de Bogotá D.C., (Juzgado 46 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Transitorio), administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela invocada por los señores Guillermo Claros y Johana Cristina Pardo Mateus, conforme a las razones indicadas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta providencia a las partes por el medio más expedito.

TERCERO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

**LILIAM MARGARITA MOUTHON CASTRO
JUEZ**

**Firmado Por:
Liliam Margarita Mouthon Castro
Juez
Juzgado Municipal
Civil 064
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: **66cc19341aaf69e91d36b97f7c36e647ecf8d06d6c9ac4155541aca0cf1e9a88**

Documento generado en 28/11/2022 03:21:28 PM

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