



RAD.: 080014189-017-2020-00368-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ
ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

JUZGADO DIECISIETE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA, septiembre treinta (30) de dos mil Veinte (2020).

Procede el Despacho a resolver la presente acción de tutela promovida la señora SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ C.C. 22.523.236, actuando en nombre propio, contra GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales a la defensa y debido proceso, consagrados en nuestra carta constitucional.

ACTUACIÓN PROCESAL

La señora SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ, actuando en nombre propio, presenta acción de tutela contra GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales a la defensa y debido proceso consagrados en nuestra carta constitucional, que por reparto correspondió a este Juzgado, la cual fue admitida con auto de fecha 17 de septiembre de 2020, ordenando oficiar a la entidad accionada para que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contados a partir del recibo de la notificación presentara sus descargos sobre los hechos de la presente acción. También se ordenó oficiar a la superintendencia de industria y comercio. Posteriormente, se ordenó vincular a la Superintendencia de servicios públicos, a fin de que se pronunciara frente a los hechos alegados por la accionante.

HECHOS QUE MOTIVARON LA ACCIÓN

La parte accionante como fundamento de sus pretensiones relata los siguientes hechos que se compendian así:

- Que desde hace varios meses le ha reclamado a la accionada el aumento ilegal del consumo residencial ubicado en la dirección Carrera 39 No. 44 – 67 Apto 2 de esta ciudad; y le han hecho caso omiso, como consta en el envío de 15 de agosto recibido el 18 de agosto de 2020.
- Que el valor de la factura es de \$1.432.875, cuando antes pagaba la suma de 30 a 35 mil pesos mensuales, consumo exagerado que ni si dejara de pagar 4 años la factura.
- Que la factura actual de 29 de julio al 28 de agosto de 2020, cuyo valor es de \$1.432.875 según No. 2071287731 considera que no es justo porque solo cocina dos veces al día y son 3 personas las que habitan en el inmueble.
- Que recibe contestación de 14 de septiembre de 2020, que hasta la fecha han pasado 19 días. Y han hecho caso omiso con silencio.
- Que a la fecha tiene pendiente 2 facturas que oscilan por el valor de \$42.000 cada una, y que está obligada a su pago cuando se determine la factura correcta.
- Señala que cuando se hace caso omiso a un derecho de petición se están admitiendo los hechos petitorios.

PRUEBAS

En el trámite de tutela la parte actora aportó copias informales de los siguientes documentos:

- Guía de correo No. 046000563182
- Correo 14 septiembre 2020 respuesta petición
- Derecho de petición
- Factura No. 2071287731

PRETENSIONES

Solicita el accionante con fundamento en los hechos y razones expuestas, que se tutele los derechos por él invocados, y se ordene a la accionada *corregir la factura de servicio público de gas y enviar el valor correcto a pagar.*

CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA TUTELAR

La parte accionada, GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., contestó la presente acción a través de Representante legal para efectos Judiciales, señor MAURICIO SALOMON ARCIERI CABRERA, quien manifestó que esa entidad ha sido respetuosa de los derechos fundamentales de la accionante al salvaguardar los intereses y derechos de nuestros usuarios, en especial sus derechos contractuales contenidos en la ley 142 de 1994 y en el contrato de condiciones uniformes

Señala que es falso que a las reclamaciones que la señora SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ ha realizado se les haya hecho “caso omiso”, toda vez que cada una éstas ha sido respondida por parte de GASCARIBE S.A.E.S.P de forma clara y oportuna y cuya notificación se realizó de conformidad con lo establecido en el





RAD.: 080014189-017-2020-00368-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ
ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

artículo 66 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso, tal y como se evidencia en la comunicación emitida el 7 de septiembre de 2020, por medio de la cual se da respuesta al derecho de petición elevado por la accionante el 18 de agosto de 2020.

La señora SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ si interpuso derecho de petición por medio de la página web el día 18 de agosto de 2020, bajo radicado interno No.20-010298, referente a la reclamación de facturación del servicio de gas natural combustible domiciliario del inmueble ubicado en la Carrera 39 No. 44-67 Apto 2 en Barranquilla con contrato No. 1105846. Dicho derecho de petición fue respondido de manera clara, oportuna y de fondo por medio de la comunicación de fecha 07 de septiembre de 2020 bajo radicado interno No.20-240-123527 donde se procedió a esclarecerle a la usuaria la situación jurídica de la misma en relación a la facturación del servicio de gas natural combustible del bien inmueble, y la misma fue notificada.

Que en relación a las reclamaciones realizadas por la accionante en anteriores oportunidades GASCARIBE S.A.E.S.P ha cumplido con la emisión oportuna, clara y de fondo en cuanto a las respuestas que ha emitido y notificado a la accionante, por lo que resulta FALSO afirmar que se ha hecho caso omiso a las mismas. Para revisión de su honorable juzgado, GASCARIBE S.A.E.S.P procederá a realizar una relación de las mismas, adjuntando las comunicaciones emitidas con su respectiva notificación para corroborar lo enunciado:

- ☑ *Petición de 27 de enero de 2020 respondido oportunamente por medio de la comunicación 20-240-14073 del 14 de febrero de 2020, en la cual, se le indicaron los recursos que procedían contra dicho acto.*
- ☑ *Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación de fecha 16 de marzo de 2020 (haciendo la salvedad de que el mismo fue presentado tres (3) días hábiles después de vencido el término legal) contra la comunicación de 14 de febrero de 2020 bajo radicado interno 20-240-14073*
- ☑ *Resolución No. 20-240-201057 de 29 de abril de 2020 por medio de la cual se rechaza el Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación debido a que fue presentado extemporáneamente y se concedió recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. A la fecha no hemos sido notificados de algún recurso de queja presentado por la usuaria del servicio.*

Es por ello que no es dable afirmar que esa empresa ha hecho “caso omiso” a las peticiones y/o reclamaciones interpuestas por la accionante, no configurándose vulneración alguna de los derechos fundamentales aducidos por la misma al haberse respondido todas las reclamaciones interpuestas de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes, dando respuesta clara, oportuna y de fondo a las inquietudes presentadas ante la empresa.

Respecto del contenido de la respuesta dada de fondo a las peticiones elevadas por la accionante, GASCARIBE S.A.E.S.P procederá a detallar el argumento de aquellas respuestas en los numerales siguientes del presente informe sobre los hechos, toda vez que éstos son reiterativas con respecto de los enunciados en el escrito tutelar de la accionante. La conducta desplegada por GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS se encuentra plenamente ajustada a las directrices que ha fijado la Corte Constitucional frente al ejercicio del derecho de petición. Toda vez que frente al caso que nos ocupa, la empresa ha atendido directamente el objeto de la petición, dando respuesta de fondo a todas y cada una de las peticiones de manera oportuna, clara y de fondo.

Que en relación al hecho segundo, GASCARIBE S.A.E.S.P reitera la información suministrada a la señora SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ por medio de la comunicación de 07 de septiembre de 2020 bajo radicado No. 20-240-123527, donde se discriminó los valores correspondientes al cobro de la facturación del mes de julio. Ahora bien, también se esclareció que con relación al ítem número 1 “saldo anterior” registrado en la factura del mes de julio de 2020, el mismo correspondía a los valores adeudados de los meses de noviembre, diciembre de 2019 y enero, febrero de 2020, tal y como se detalló

ITEM	FACTURA	SALDO PENDIENTE
1	Noviembre de 2019	\$943.774.00
2	Diciembre de 2019	\$259.996.00
3	Enero de 2020	\$25.164.00
4	Febrero de 2020	96.390.00
TOTAL		\$1.325.324.00

Así, se los valores de \$943.774.00., y \$259.996.00., de los meses de noviembre y diciembre de 2019, correspondían a la suma que se encontraba en reclamo con ocasión a la reclamación de fecha 27 de enero de 2020, la cual, como se mencionó anteriormente, fue respondida oportunamente por medio de la





RAD.: 080014189-017-2020-00368-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ
ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

comunicación 20-240-14073 del 14 de febrero de 2020, donde se le indicó a la accionante los recursos que procedían contra dicho acto, respetando así, el derecho al debido proceso y a la defensa de la accionante.

Pese a ello, la accionante interpuso los recursos procedentes (Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación) de forma extemporánea, presentándolo tres (3) días hábiles después de vencido el término legal, el 16 de marzo de 2020.

Por ello, GASCARIBE S.A.E.S.P procedió a emitir Resolución No. 240-20-201057 del 29 de abril de 2020, por medio de la cual rechazó el recurso por presentación extemporánea del mismo y concedió recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos. Así, al agotarse la actuación administrativa de las mismas, y con la expedición de la resolución mencionada, los consumos por facturación del mes de noviembre y diciembre de 2019 y enero y febrero de 2020 quedaron en firme, y a su vez, el valor que se encontraba en reclamo por estos conceptos, procedieron a ser cobrados nuevamente en la factura del mes de julio de 2020.

Que, a la fecha no han sido notificados de algún recurso de queja presentado por la usuaria del servicio y que la acción de tutela no es el mecanismo establecido por la ley para realizar reclamaciones respecto de las facturaciones realizadas por concepto de prestación de servicios públicos, optando la usuaria por no presentar el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos y utilizar la acción constitucional de manera abusiva para obtener beneficio económico derivado de pretensiones que no competen al Juez de tutela dirimir sino a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como lo ha establecido el legislador.

En la comunicación No. 20-240-14073 del 14 de febrero de 2020 GASCARIBE S.A. E.S.P., le indicó a la accionante que saldo en mora de \$1.452.231.00, correspondía a las facturas de noviembre y diciembre de 2019. Habiendo hecho la revisión de los consumos mencionados y reclamados por la accionante (factura del mes de noviembre y diciembre de 2019), GASCARIBE S.A.E.S.P procedió a detallarle a la accionante la metodología de facturación del cobro por medio de la comunicación mencionada. Teniendo claro esto, es evidente que sí existió respuesta de fondo, justificada y ajustada a la ley por parte de GASCARIBE S.A. E.S.P.; no obstante, ésta fue negativa a la solicitud presentada por la accionante, lo cual no significa, que con ello se haya vulnerado los derechos fundamentales de la señora SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ.

Resalta que, la accionante incurre en error ella misma y pretende confundir al juzgado, toda vez que la respuesta a la petición del 18 de agosto de 2020, fue respondida el 07 de septiembre de 2020 como se evidencia en lo narrado en hechos anteriores y los adjuntos del presente escrito, emitiéndose respuesta dentro del término establecido por la ley 1755 de 2015, de quince (15) días hábiles (habiendo pasado 13 días al momento de emitir la comunicación). Así, el 14 de septiembre de 2020 GASCARIBE S.A.E.S.P emite notificación personal por medio de correo electrónico dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la comunicación del 07 de septiembre de 2020.

a la fecha, la usuaria presenta mora en 6 facturas por concepto de servicio público de gas natural combustible, a saber: Contrato Gascaribe: 1105846

Noviembre de 2019 por \$943.774
Diciembre de 2019 por \$259.996.
Enero de 2020 \$25.164.
Febrero de 2020 por \$96.390.
Julio de 2020 por \$57.292.
Agosto de 2020 por \$50.259
Total: \$1.432.875

Así mismo, ninguno de los conceptos anteriormente relacionados se encuentran siendo objeto de reclamación. En relación con esta afirmación, se debe indicar que la accionante desconoce que las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran facultadas por ministerio de la ley para la suspensión del servicio público, en presente caso el de gas natural combustible domiciliario, ante la mora del pago del usuario respecto de la facturación que no se encuentre en reclamo.

que se ha realizado visita por parte de los funcionarios de GASCARIBE S.A.E.S.P al inmueble de la señora SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ los días 10 y 14 de septiembre dada la orden de suspensión que ésta presenta, toda vez que la misma no permite a los funcionarios realizar la debida suspensión, reportándola como como usuario agresivo.





RAD.: 080014189-017-2020-00368-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ
ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

Mal hace la accionante en interponer una acción de tutela, cuando la misma optó por no interponer el recurso de queja al encontrarse en desacuerdo con la revisión de facturación que GASCARIBE S.A.E.S.P confirmó por medio de la Resolución No. 20-240-201057 de 29 de abril de 2020, contra la cual procedía el mismo dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación, el cual podía interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, de acuerdo con lo expuesto en el artículo 74 Numeral 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El juez natural en las actuaciones que rigen las relaciones entre usuarios y empresas de servicios públicos domiciliarios es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad encargada de la vigilancia y control de dichas empresas, y posteriormente, el accionante podría acudir a la jurisdicción de lo contencioso administrativo. Por esto, la jurisdicción constitucional no es la encargada de dirimir esta clase de diferencias entre usuarios y empresas de servicios públicos y se debe acudir a la acción de tutela cuando haya otro medio de defensa judicial o se compruebe la ocurrencia de un perjuicio irremediable, lo cual no sucede en este caso. Alega la improcedencia de la acción de tutela y solicitase niegue la misma

Allega copia de derecho de petición recibido el 18de agosto de 2020, comunicación fechada 07/09/2020 dirigida a la señora SANDRA BENITEZ MARQUEZ, certificado de comunicación electrónica de fecha 14 de septiembre de 2020 dirigido al correo suministrado por la accionante, resolución No. 240-20-201057 de 29-04-2020 "Por medio de la cual se rechaza un recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el (la) señor (a) SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ, referente a la solicitud del servicio de Gas Natural para el inmueble ubicado en la KR 39 CL 44 - 67 APTO 2 de BARRANQUILLA. Contrato No. 1105846"; guía de correo No. 78722037983 (11-05-2020), 78720093879 (27-02-2020), 78719889708 (17-02-2020), 78721771387 (30-04-2020), comunicación fechada 14/02/2020 dirigida a la señora SANDRA BENITEZ MARQUEZ, comunicación de fecha 27/02/2020, aviso de citación.

Por su parte, la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, contestó la presente acción a través de la señora NEYIRETH BRICEÑO RAMIREZ, en calidad de Coordinadora del Grupo de Gestión Judicial, quien señaló que los hechos expuestos por el accionante, es preciso mencionar que todos y cada uno de ellos escapan del conocimiento de esta Entidad, pues esta Superintendencia sólo conoció los presupuestos fácticos que originan esta tutela con la notificación de la misma. Relaciona las funciones de esa entidad, y señala que la acción Constitucional incoada busca ordenar a que la accionada responda el derecho de petición formulada por la parte actora, aparentemente desatendido, en el que reclama presuntos cobros exagerados en la facturación del servicio público de gas, sobre la cual esta Superintendencia no se le ha atribuido funciones; por lo cual alega falta de legitimación en la causa por pasiva de esa entidad. Que esa Superintendencia carece de Competencia para Pronunciarse respecto al tema de la Acción Constitucional impetrada, al no encontrarse que el tema está dentro del marco de su competencia. Finalmente solicita su desvinculación de esta acción tutelar.

Por su parte, la SUPERINTENDENCIA DE SERVIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, contestó la presente acción a través de apoderada, señora ERIKA SALAZAR DUQUE, quien manifestó que no le consta lo alegado por la accionante y que verificado hasta la fecha el sistema de gestión documental no se encontraron antecedentes y/o documentos relacionados con la situación fáctica descrita por la accionante; tampoco en el escrito de tutela ni en ningún documento anexo se señala que la accionante haya radicado documento alguno en esa entidad.

Señala que se opone a la vinculación a esa entidad, que esa entidad no ha vulnerado derecho alguno a la accionante; reseña las funciones de esa entidad y reitera que lo alegado por la parte actora, no se encuentra aún dentro de las competencias de conocimiento de esta superintendencia lo cual hace improcedente la presente acción constitucional respecto de esta entidad, pues una vez verificado el sistema documental ORFEO, no se evidencia al día de hoy, queja o relamo en relación a las pretensiones de la parte actora. También alega la existencia de otros mecanismos de defensa para la actora y falta de legitimación por pasiva.

PROBLEMA JURÍDICO

Conforme la relación fáctica traída en la solicitud de amparo se tiene que el objeto de esta contención se centra en determinar lo siguiente: ¿Es la acción de tutela el mecanismo legal idóneo para su protección? ¿Vulneró la entidad accionada a la señora SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ, los derechos fundamentales invocados?





RAD.: 080014189-017-2020-00368-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ
ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

MARCO JURÍDICO Y JURISPRUDENCIAL

De conformidad con las preceptivas del artículo 86 de la Constitución Política y del Decreto No. 2591 de 1991, las personas pueden demandar en tutela ante cualquier autoridad judicial, cuando quiera que por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares, según el caso, resulten vulnerados o amenazados sus derechos fundamentales Constitucionales, siempre que no dispongan de otro medio de defensa judicial ordinario idóneo para su protección, a menos que se utilice como mecanismo de amparo transitorio para evitar la causación de un perjuicio irremediable.

De lo que ha quedado expuesto, se colige que a la acción de tutela le viene adscrita una naturaleza residual y excepcional, esto es, sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa o existiendo éste no sea eficaz en el caso concreto, pues no puede pretenderse reemplazar al juez o jueza ordinario en sus competencias legales.

CONSIDERACIONES

Conforme al artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en armonía con el Decreto 1382 de 2002, este Despacho es competente para tramitar y decidir en derecho lo que corresponda en la presente acción de tutela.

La acción de tutela según lo consagrado en el artículo 86 de la Carta Política puede ser promovida por cualquier persona, ya sea por sí misma o por medio de un tercero que actúe en su nombre, cuando sus derechos constitucionales fundamentales sean vulnerado o amenazados.

La Corte Constitucional hace referencia al derecho fundamental al Debido Proceso el cual se encuentra consagrado en el artículo 29 de la constitución política:

“Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

(...)

Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho.

Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.”

Sobre el derecho al debido proceso administrativo, la Corte Constitucional ha decantado el concepto de lo que es, señalando que se traduce en la garantía que cobija a todas las personas de acceder a un proceso justo y adecuado de tal manera que la afectación o privación de ciertos bienes jurídicos por parte del estado, no pueda hacerse con detrimento de sus derechos fundamentales.

Ha dicho esa corte:

“Como se ha afirmado en anteriores pronunciamientos de esta Corporación, el derecho fundamental al debido proceso, en los términos que establece el artículo 29 de la Carta Política, “comprende una serie de garantías con las cuales se busca sujetar a reglas mínimas sustantivas y procedimentales, el desarrollo de las actuaciones adelantadas por las autoridades en el ámbito judicial o administrativo, con el fin de proteger los derechos e intereses de las personas vinculadas, pues es claro que el debido proceso constituye un límite material al posible ejercicio abusivo de las autoridades estatales

La aplicación del derecho fundamental al debido proceso en toda clase de actuaciones judiciales y administrativas, constituye un desarrollo del fundamento filosófico del Estado de derecho. Por virtud de ello, toda autoridad tiene sus competencias definidas dentro del ordenamiento jurídico y debe ejercer sus funciones con sujeción al principio de legalidad, a fin de que los derechos e intereses de los administrados cuenten con la garantía de defensa necesaria ante eventuales actuaciones abusivas, realizadas por fuera de los mandatos constitucionales, legales o reglamentarios vigentes





RAD.: 080014189-017-2020-00368-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ
ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

Dentro del campo de las actuaciones administrativas 'el debido proceso es exigente en materia de legalidad, ya que no solamente pretende que el servidor público cumpla las funciones asignadas, sino además que lo haga en la forma como determina el ordenamiento jurídico'. Efectivamente, las actuaciones de la administración son esencialmente regladas y están sujetas a dicho principio de legalidad. El poder de actuación y decisión con que ella cuenta no puede utilizarse sin que exista una expresa atribución competencial; de no ser así, se atentaría contra el interés general, los fines esenciales del Estado y el respeto a los derechos y las libertades públicas de los ciudadanos vinculados con una decisión no ajustada a derecho". T-1341-2001.

Igualmente ha dicho que el derecho de defensa se traduce en el derecho que tiene el administrado para conocer la actuación o proceso administrativo que se le adelanta a impugnar o contradecir las pruebas y las providencias que le sean adversas a sus intereses.

"La efectividad de ese derecho en las instancias administrativas supone la posibilidad de que el administrado interesado en la decisión final que se adopte con respecto de sus derechos e intereses, pueda cuestionarla y presentar pruebas, así como controvertir las que se alleguen en su contra, pues, a juicio de la Corte, de esta forma se permite reaccionar el proceso de toma de decisiones administrativa, en tanto que "ello evidentemente constituye un límite para evitar la arbitrariedad del poder público". La protección del derecho aludido, en este primer ámbito referido, ha permitido a la Corte manifestar que la vía gubernativa hace viable la garantía de la protección del derecho de defensa (y contradicción), de los administrados ante la propia sede de la Administración". T-1341-2001.

El derecho de petición se halla expresamente consagrado en el artículo 23 de la Carta Política como el derecho que tienen las personas de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Cualquier desconocimiento injustificado del plazo establecido para responder el derecho de petición, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición.

Igualmente, la Corte Constitucional ha destacado que lo importante es que las autoridades resuelvan los asuntos puestos a su consideración en ejercicio del derecho de petición, aunque ello no implique el favorecimiento de los intereses del solicitante, como quedó expresado con sentencia T-481 de 1.992 M.P. Dr. JAIME SANÍN GREIFFENSTEIN, cuando dijo:

"Es de notar también que el derecho de petición consiste no simplemente en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino de que haya una resolución del asunto solicitado, lo cual si bien no implica que la decisión sea favorable, tampoco se satisface sin que se entre a tomar una posición de fondo, clara y precisa, por el competente; por esto puede decirse también que el derecho de petición que la Constitución consagra no queda satisfecho con el silencio administrativo que algunas normas disponen, pues esto es apenas un mecanismo que la ley se ingenia para que el adelantamiento de la actuación sea posible y no sea bloqueada por la administración especialmente en vista de la acciones judiciales respectivas, pero que en forma ninguna cumple con las exigencias constitucionales que dejan expuestas y que responden a una necesidad material y sustantiva de resolución y no a una consecuencia meramente formal y procedimental, así sea de tanta importancia."

EL CASO EN CONCRETO

Descendiendo al caso bajo estudio, tenemos que pretende la accionante, señora SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ, que se ordene a la accionada GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. *corregir la factura de servicio público de gas y enviar el valor correcto a pagar*; pues alega que desde hace varios meses viene presentando reclamaciones ante dicha entidad por el aumento en el consumo en el inmueble donde reside. Alega que presentó el 18 de agosto una petición respecto de la factura actual de 29 de julio al 28 de agosto de 2020, cuyo valor es de \$1.432.875 según No. 2071287731, pues señala que no es justo tal cobro, pues solo viven tres personas en el bien y cocina dos veces al día: que a la fecha tiene pendiente 2 facturas que oscilan por el valor de \$42.000 cada una; pero que la accionada no ha dado respuesta a su petición.

Por su parte la accionada GASES DELCARIBE S.A. E.S.P. en su contestación manifiesta que siempre ha dado respuesta a las reclamaciones de la accionante. Que, en relación a la petición o reclamación de 18 de agosto de 2020, la misma fue resuelta mediante comunicación fechada 7 de septiembre de 2020 remitida a la accionante; donde se procedió a esclarecerle a la usuaria la situación jurídica de la misma en relación a la facturación del servicio de gas natural combustible del bien inmueble. Relaciona petición de 27 de enero





RAD.: 080014189-017-2020-00368-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ
ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

que fue respondido oportunamente el 14 de febrero hogaño, posteriormente la actora presento recurso de reposición y en subsidio apelación, la cual se resolvió rechazando los mismos por extemporáneos, quedando a disposición de la actora el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos, pero que no han sido notificados de presentación de este recurso por la usuaria. Indica que, en la respuesta a su petición, se procedió a explicarle detalladamente los valores incluidos en la factura, así como las obligaciones pendientes con esa entidad; y como la actuación administrativa por las facturas de noviembre y diciembre 2019 fue agotada y quedaron en firme se procedió a su cobro. Aclara que la accionante presenta seis facturas en mora y las relaciona. Que adicionalmente, se ha realizado visita por parte de los funcionarios de GASCARIBE S.A.E.S.P al inmueble de la señora SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ los días 10 y 14 de septiembre dada la orden de suspensión que ésta presenta, toda vez que la misma no permite a los funcionarios realizar la debida suspensión, reportándola como como usuario agresivo.

La SUPERINTENDENCIA DE SERVIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, contestó la presente acción a través de apoderada, señora ERIKA SALAZAR DUQUE, quien manifestó que no le consta lo alegado por la accionante y que verificado hasta la fecha el sistema de gestión documental no se encontraron antecedentes y/o documentos relacionados con la situación fáctica descrita por la accionante; tampoco en el escrito de tutela ni en ningún documento anexo se señala que la accionante haya radicado documento alguno en esa entidad. Se opone a la vinculación a esa entidad, que esa entidad no ha vulnerado derecho alguno a la accionante; reseña las funciones de esa entidad y reitera que lo alegado por la parte actora, no se encuentra aún dentro de las competencias de conocimiento de esta superintendencia lo cual hace improcedente la presente acción constitucional respecto de esta entidad, pues una vez verificado el sistema documental ORFEO, no se evidencia al día de hoy, queja o relamo en relación a las pretensiones de la parte actora. También alega la existencia de otros mecanismos de defensa para la actora y falta de legitimación por pasiva.

Pues bien, conforme lo expuesto por la parte actora, en primer lugar, analizará esta servidora si la posible afectación del derecho de petición de la promotora de la acción de tutela, realizando siguientes precisiones:

Consta en el expediente derecho de petición presentado por la accionante en la que indica presenta “acción de revisión”, solicitando *“sírvasse usted, señor Rep. Legal, Gases del Caribe, ordenar la corrección de la factura que me acredita en lo referente al servicio domiciliario residencial y enviar para lo correspondiente el valor correcto a pagar”*

También se halla en el plenario, comunicación Rad. No. 20-240-123527 fechada 07/09/2020 dirigida a la accionante mediante la cual, la empresa de servicios públicos se pronuncia frente a la petición recibida el 18 de agosto de 2020, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Carrera 39 No. 44-67 Apto 2 en Barranquilla con relación a la factura del mes de julio de 2020 por la suma de \$1.382.616.00, la cual en su parte final indica *“En concordancia con todo lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su petición de corregir o modificar los valores cobrados en la factura del mes de julio de 2020, por las razones anteriormente señaladas”* con este documento, también se allega un “certificado de comunicación electrónica”, certificado la empresa 4-72, el envío y entrega de la misma a la dirección de correo electrónico inprocolba1@hotmail.com; indicado por la accionante en su petición. De lo anterior puede colegir esta servidora que la entidad GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. emitió un pronunciamiento de fondo frente a las peticiones de la actora, indicándole que no era posible corregir o modificar los valores cobrados en la factura reclamada; y exponiendo en el mismo, las razones en las que fundamentó su decisión; así pues, que con el envío entrega de dicha respuesta el 14 de septiembre de 2020 a la parte actora, los hechos alegados por la señora Sandra Benítez se encuentran superados, por tanto no se evidencia vulneración a su derecho de petición.

Ahora bien, en lo que respecta a las reclamaciones que presenta la accionante, y su pretensión de que se ordene a la entidad prestadora del servicio público de gas domiciliario corregir o modificar la facturación efectuada y los valores en ella incluidos, debe señalarse que, en punto al tema, la Corte Constitucional se ha pronunciado en diferentes oportunidades; como es el caso de la Sentencia T- 565-09 en la que indicó lo siguiente:

“Tal y como lo ha estudiado la jurisprudencia de esta Corte, las acciones de tutela que tengan como fin controvertir las actuaciones de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, por regla general son improcedentes, teniendo en cuenta que ordinariamente se cuenta con otros mecanismos de defensa judicial, como por ejemplo, las acciones con que cuentan los usuarios ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo en donde, incluso, cabe la posibilidad de solicitar al juez administrativo la suspensión provisional de los actos demandados.





RAD.: 080014189-017-2020-00368-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ
ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

De lo anterior se puede concluir que la regla general es la improcedencia de la acción de tutela para controvertir los actos que expiden las entidades que prestan servicios públicos domiciliarios."

De la Procedencia excepcional de la acción de tutela para controvertir facturación emitida por empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, la Corte Constitucional en sentencia T-370/09, se refiere al respecto:

"(...)

"El artículo 86 de la Constitución establece que la acción de tutela es un mecanismo judicial de protección inmediata de los derechos fundamentales en el caso que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial; o en el evento de existir cuando se interponga como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En lo que respecta a las controversias originadas entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios, la Corte Constitucional ha sostenido que la tutela resulta en principio improcedente, como quiera que el artículo 33 de la [Ley 142 de 1992](#) dispone que la legalidad de las actuaciones de estas empresas se controvierte ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, previo agotamiento de la vía gubernativa.

Sin embargo, se ha sostenido que la acción de tutela procede excepcionalmente cuando la discusión de quien es el responsable del pago de los servicios públicos vulnera o ponga en peligro los derechos fundamentales del accionante, por la inminencia o la configuración de un perjuicio irremediable.

Ahora, puede ocurrir el evento en que sea necesario interponer la acción de tutela como mecanismo transitorio ante la inminencia de la configuración de un perjuicio irremediable; en estos eventos es preciso que se demuestre que los medios de defensa disponibles no resultan ser eficaces en el caso concreto.

En conclusión, la acción de tutela en los casos que se discuta la facturación emitida por empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, es un mecanismo residual de defensa que procederá como mecanismo transitorio o definitivo de protección de derechos fundamentales solo en los eventos que se encuentre probado la configuración de un perjuicio irremediable (...)" (Las cursivas son del Juzgado).

Haciendo alusión a la subsidiariedad de la acción de tutela, la Corte Constitucional en sentencia T-1027-08, adoctrinó lo siguiente:

"(...) Dada la naturaleza eminentemente subsidiaria de la acción de tutela, esta Corporación también ha reconocido que la misma no está llamada a prosperar cuando a través de ella se pretenden sustituir los medios ordinarios de defensa judicial. Al respecto, la Corte ha señalado que: "no es propio de la acción de tutela el [de ser un] medio o procedimiento llamado a remplazar los procesos ordinarios o especiales, ni el de ordenamiento sustitutivo en cuanto a la fijación de los diversos ámbitos de competencia de los jueces, ni el de instancia adicional a las existentes, ya que el propósito específico de su consagración, expresamente definido en el artículo 86 de la Carta, no es otro que el de brindar a la persona protección efectiva, actual y supletoria en orden a la garantía de sus derechos constitucionales fundamentales(...)"

La Corte Constitucional ha sido consistente en su línea frente a la subsidiariedad de la acción de tutela, reiterando que en estos casos, si el afectado dispone de otro mecanismo de defensa judicial, no sería la tutela el medio idóneo cuando a través de ella se pretenden sustituir los procesos ordinarios de defensa judicial, salvo que se avizore un perjuicio irremediable.

Concerniente al perjuicio irremediable, en Sentencia T-081/13 ha referido la Corte Constitucional lo siguiente: *"... Aparte de lo anterior, cuando la Constitución establece que la tutela 'sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial', simplemente fija una regla general. Pero luego agrega una excepción: 'salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable' (CP art. 86). Con lo cual, si el afectado dispone de otro medio de defensa judicial, puede interponer la tutela para la defensa de sus derechos siempre y cuando la utilice para evitar un perjuicio irremediable. Este perjuicio irremediable, como lo ha sostenido la Corte Constitucional desde sus inicios, debe ser inminente o actual, y además ha de ser grave, y requerir medidas urgentes e impostergables. La Corporación ha desarrollado todas estas notas del perjuicio irremediable en su jurisprudencia. En uno de sus fallos las resumió de la siguiente manera:*

'[...] 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 demuestren, tomando en cuenta, además, la causa del daño. En segundo lugar, el perjuicio ha de ser grave, es decir, que suponga un detrimento sobre un bien altamente significativo para la persona (moral o material), pero que sea susceptible de determinación





RAD.: 080014189-017-2020-00368-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ
ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

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’ ...”

Teniendo en cuenta lo señalado por la Jurisprudencia Constitucional y analizando el caso sometido a consideración de esta falladora, se advierte que la presente acción va encaminada a que se excluyan unos valores de las facturas del servicio público de gas domiciliario por considerarlas excesivas.

Frente a estas pretensiones, debe señalar esta servidora que la accionante cuenta con los mecanismos tanto en sede administrativa como en sede judicial, para presentar las reclamaciones respectivas contra la accionada; así como para ventilar sus inconformismos frente a las decisiones adoptadas por Gases del Caribe S.A. E.S.P, máxime que como la señora Benítez Márquez lo señala, ha presentado múltiples reclamaciones.

Afirmación que es corroborada por la accionada en su respuesta, cuando señala que la accionante ha presentado varias reclamaciones a esa entidad por la facturación del inmueble donde reside, y señala, que las mismas le han sido respondidas; que en oportunidad anterior, la actora presentó contra la decisión recurso de reposición y en subsidio apelación, pero el miso le fue rechazado pro extemporáneo; sin embargo, la accionante se abstuvo de acudir al recurso de queja, pues esa entidad no fue notificada de la presentación de dicho recurso por la accionante.

Sobre el particular, debe precisarse que la Superintendencia de Servicios públicos manifestó que no reposa en sus archivos, recurso o petición alguna por parte de la accionante frente a la situación alegada respecto de Gases del Caribe.

De estas situaciones, se deriva que la señora Sandra Benítez ha contado en el momento de cada decisión proferida por la accionada, con los mecanismos para exponer sus desavenencias, y que a acudido a los mecanismos a varios de los mecanismos a su disposición, omitiendo además la utilización de algunos otros.

Aunado a lo anterior, debe resaltarse que la tutelante no denunció, ni mucho menos acreditó que esté frente a la inminencia u ocurrencia de un perjuicio irremediable, lo cual abriría paso a una eventual intervención del juez constitucional; no obstante, en ese eventual escenario, su sola manifestación no resultaría tampoco suficiente para que se dé por ocurrido, sino que necesita que sea probado siquiera sumariamente en la acción de tutela, lo que se insiste, no se cumplió en el asunto que se examina, pues no existe ni denuncia, ni prueba alguna que demuestre que a la actora se le esté causando un perjuicio irremediable.

Al respecto la Corte Constitucional, estableció: *En materia de interposición de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable existe una carga probatoria más exigente por parte de quien lo invoca, a menos que sea manifiesta la existencia del perjuicio irremediable, que debe ser cumplida por el accionante al momento de interponer la acción de tutela, carga que en todo caso no le compete a la Corte Constitucional satisfacer”.*¹

Así pues, debe reiterarse que la acción de tutela no es un mecanismo alterno o sustituto de las vías ordinarias legales (en sede administrativa o judicial) diseñadas para solucionar los conflictos que se susciten en torno a las actuaciones surtidas y las decisiones emanadas de, en este caso, la entidad prestadora de servicios públicos, porque resultaría en un desplazamiento de los jueces de instancia de sus competencias para atribuírsela a los jueces de tutela.

Por lo anterior, reitera el despacho, que en el presente caso y atendiendo al requisito o la característica de subsidiariedad que reviste esta acción constitucional, no resulta procedente la solicitud de amparo de tutela presentada; además, como se ha insistido, no fue invocado y menos demostrado en este caso, un perjuicio irremediable que conllevarse y permitiese, la necesaria, inmediata y urgente intervención constitucional, para con tan perentorio término se resuelva una situación que es propia de la jurisdicción contencioso administrativa en sede judicial; pero que además, cuenta con los recursos y oportunidades en sede administrativa para debatirlos, los cuales, resultan como la vía idónea para las reclamaciones como las que presenta la accionante.

¹ Auto 164/11, Referencia: Expediente T-2431280, Magistrada Ponente: María Victoria Calle Correa, Bogotá D.C., veintiuno (21) de julio de dos mil once (2011).





RAD.: 080014189-017-2020-00368-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ
ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

Por lo anterior, resulta improcedente para el Juez de tutela intervenir en asuntos ajenos a su competencia, salvo se trate de evitar la consumación de un perjuicio irremediable, lo cual no es del caso, pues no se avizora en el expediente tal situación.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecisiete de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Barranquilla, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la presente Acción de Tutela, instaurada por la señora SANDRA PATRICIA BENITEZ MARQUEZ C.C. 22.523.236, actuando en nombre propio, contra GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales a la defensa y debido proceso, consagrados en nuestra carta Constitucional, conforme a lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes y al DEFENSOR DEL PUEBLO, por el medio más expedito, de conformidad con lo ordenado en el Art. 30 del Decreto 2591 de 1.991.

TERCERO: REMITIR a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado el presente fallo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

**ROSMERY PINZÓN DE LA ROSA
JUEZ
JUZGADO 017 PEQUEÑAS CAUSAS
JUZGADOS PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES
DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA-ATLANTICO**

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: **1742a671509e807b85a1a40bf2db70b29a8ee23bec3380361fd4fe33cbd85072**
Documento generado en 30/09/2020 06:10:12 p.m.

