JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL
NEIVA-HUILA

Marzo Cinco De Dos Mil Veinte

Rad.: 41-001-40-03-003-2021-00096-00

A s u n t o

María Dioselina Losada Perdomo, acciona en tutela contra **Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P.** por vulneración al derecho fundamental de **petición**.

S i n o p s i s F á c t i c a

1.- El pasado 18 de mayo de 2020, la accionante **María Dioselina Losada Perdomo** radicó en **Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P.** derecho de petición, mediante el cual solicitaba información respecto a unitarios cobros realizados por esa entidad relacionados con una acometida, e igualmente solicitó la documentación de la autorización para el cobro de dichos valores, solicitud que a juicio de la accionante, fue respondida el 12 de junio de 2020 mediante Resoluciones 185 del 22 de mayo de 2020 y 197 del 05 de junio de 2020 empero no de fondo y congruente con lo solicitado.

2.- Señala la actora, que la respuesta suministrada por parte de **Las Ceibas Empresas Púbicas de Neiva E.S.P.**, no responde de manera completa lo solicitado como usuaria de esa E.S.P., pues únicamente le ha señalado que la radicación del caso es el número 2020PQR0003332 de fecha 22 de mayo de 2020, a su vez, le ha informado que se amplía la suspensión de los términos hasta el 30 de junio de 2020, ello con fundamento en lo instituido en el artículo 4º y 6º del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que dispone que las autoridades administrativas, hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia podrán suspender el término de las actuaciones administrativas y jurisdiccionales en sede administrativa, de manera parcial o total en algunas o en todas las actuaciones previo análisis de cada una de sus actividades y proceso.

3.- Nuevamente para el mes de septiembre de 2020, la accionante reiteró la solicitud presentada bajo un nuevo derecho de petición, en lo que concierne a las facturas 47246285, 47382822 y 47515314, empero señala que nuevamente operó un silencio positivo por parte de **Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P.** y que hasta la fecha no se ha tenido respuesta de lo pedido, atinente a la solicitud hecha mediante derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

4.- En consecuencia, refiere, que **Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P.**, ha vulnerado de manera protuberante, manifiesta, ostensible y notoria su derecho fundamental de petición, por cuanto han transcurrido nueve meses desde la fecha de la primera radicación de la solicitud sin que se haya dado respuesta oportuna, clara y de fondo.

P r e t e n s i o n e s c o n s t i t u c i o n a l e s

María Dioselina Losada Perdomo, solicita en sede constitucional:

i) Amparo al derecho fundamental de **petición;**

ii) Se ordene a **Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P.,** le suministre respuesta de fondo, clara y congruente a su solicitud de fecha 18 de mayo de 2020.

D e s c a r g o s -Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P.-

Al descorrer el traslado del escrito de tutela, a través del Jefe de la Oficina Jurídica y Asuntos Disciplinarios, la Entidad señala que no es cierto que se le esté vulnerando el derecho fundamental de petición a la accionante **María Dioselina Losada Perdomo**, en tanto señala que se le ha garantizado su derecho fundamental mediante Resolución No. 153675 del 23 de febrero del 2021, donde se le da respuesta de fondo a la petición del 24 de septiembre del 2020 y del 22 de mayo del 2020, indicándole que se accede a su petición, razón por la cual, se cumple con la garantía de dar respuesta al derecho de petición, teniendo como resultado de la presente acción constitucional carencia actual de objeto por hecho superado.

De esta manera, argumenta que no existe vulneración al derecho de petición elevado por la usuario en comenta, en tanto señala, que con base en la presente acción de tutela se iniciaron las actividades propias dentro de la Empresa para verificar los hechos narrados por la accionante en el escrito de tutela, evidenciar las afectaciones señaladas y emprender las acciones respectivas para solucionarlas si fuera del caso; precisando que:

i) El Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 2020 ordeno en su artículo 5º que "Para las peticiones que se encuentran en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, así: (i) Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

ii) Mediante Resolución No. 2230 del 27 de noviembre de 2020 el Ministerio de Salud y Protección social, prórroga la Emergencia Sanitaria por el nuevo CORONAVIRUS que causa el Covid-19 en todo el territorio nacional hasta el 28 de febrero de 2021.

iii) Así las cosas, **Empresas Públicas de Neiva, E.S.P.**, a través del área de PQR - Subgerencia Comercial de E.P.N. E.S.P., dio respuesta de manera clara y precisa a la petición de la accionante número 1150147 y 153675 mediante Resoluciones del 26 de noviembre de 2020 y del 23 de febrero de 2021 respectivamente, suscritas por el profesional especializado PQR Luis Eduardo Perdomo García, siendo debidamente notificada la señora **Losada Perdomo** el 23 de febrero de 2021, tal como consta en el documento que se anexa a esta contestación; por lo tanto, en ningún momento **Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P.**, ha vulnerado el derecho fundamental de petición incoado.

iv) Nótese señor Juez, que la accionada actuó con diligencia dando respuesta formal, clara, completa y de fondo a los derechos de petición presentados por la accionante, por lo tanto, se demuestra que el hecho generador de posible vulneración del derecho constitucional de petición fue superado.

Con base en lo señalado, solicita que como quiera que ha obrado de conformidad con las disposiciones constitucionales y legales, la acción de tutela debe ser denegada por

CARENCIA DE OBJETO, en virtud de haberse configurado el cumplimiento de los requisitos para la constitución de HECHO SUPERADO, pretensión que ha satisfecho operando ausencia de vulneración al derecho fundamental de petición alegado.

Pruebas documentales

- Copia de la Factura No 47246285
- Copia de la Factura No. 47382822
- Copia de Factura NO. 47515314
- Copia de la primera petición radicada ante Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva el 22/05/2020
- Copia segunda de petición radicada ante Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva el 24/09/2020.
- Copia de la respuesta por parte de Las Ceiba Empresas Públicas E.S.P. de fecha 12 de junio de 2020.
- Copia Cédula de Ciudadanía accionante
- Copia de la Resolución No. 153675 del 23 de febrero del 2021 donde se da respuesta de fondo, con su correspondiente recibido.
- Copia de la respuesta a la petición mediante Resolución No. 150147 del 26 de noviembre del 2020, con su correspondiente guía de envió de la empresa de mensajería SURENVIOS.
- Copia de Resolución de Nombramiento No. 310 del 21 de septiembre de 2020.
- Copia del Acta de Posesión del 21 de septiembre de 2020.

Consideraciones

El Art. 86 de la Constitución Política de 1991, instituyó la ***Acción de Tutela*** como una herramienta adicional a las ya establecidas por la legislación y, brindar solución a los conflictos originados en las distintas actividades del individuo, para los cuales no exista procedimiento legal establecido.

Se infiere del canon Superior en cita, que la Acción de Tutela puede ser utilizada, únicamente cuando de la serie de medios legales existentes en el ordenamiento jurídico no obre uno que proteja derechos fundamentales que puedan parecer lesionados o amenazados por una actitud positiva o negativa de autoridad pública o de un particular.

Luego, el fin primordial de la figura es ofrecer protección a los derechos fundamentales cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos expresamente señalados en la ley, cuando no exista otro medio de defensa judicial de carácter transitorio, para ser utilizado de inmediata aplicación a efecto de evitar un perjuicio irremediable.

Derecho de Petición, contenido y alcance[1]

El derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, promulgado con el fin de tener la posibilidad de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por cualquier persona, ya sea con motivo de interés general o particular y, además obtener una respuesta pronta.

En este aspecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[2], en su artículo 14 indica: *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción."*

1 Consideración basadas en la sentencia T-237 de 2016
2 Ley 1437 de 2011

La Jurisprudencia constitucional, se ha ocupado en fijar tanto el sentido como alcance del derecho de petición, y ha reiterado que las peticiones respetuosas presentadas ante las autoridades o ante particulares deberán resolverse de manera oportuna, completa y de fondo y no limitarse a una simple respuesta formal.

Así, pues, partiendo del precedente jurisprudencial en cita y, teniendo en cuenta la naturaleza y alcance del abordado derecho, su núcleo fundamental está constituido por: ***i)*** el que tiene el peticionario a obtener una respuesta de fondo, clara y precisa y, ***ii)*** la pronta respuesta de parte de quien le ha sido solicitada. De ahí, que resulta vulnerada tal garantía si la administración o la persona a quien se dirige omite su deber constitucional de dar respuesta oportuna y de fondo al asunto que se somete a su consideración.

El derecho de **petición,** se materializa cuando la autoridad requerida o el particular en los eventos en que procede emite respuesta a lo pedido: ***i)*** respetando el término previsto para el efecto; ***ii)*** de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; ***iii)*** en forma congruente a los términos de la petición y, ***iv)*** comunicando la respuesta al solicitante. Si emitida la respuesta por el requerido falla uno de los presupuestos, se entenderá que la **petición** no ha sido atendida conculcándose tal derecho.

De la reseña jurisprudencial vista, a ilustrar la naturaleza y alcance del derecho reclamado en amparo constitucional, se infiere que su efectividad se deriva en una respuesta que ha de ser de fondo, clara y acorde a lo solicitado por el (la) interesado (a), aspectos satisfechos en el caso del accionante, en tanto le asiste razón a **Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P.** cuando advierte que no existe violación alguna al derecho fundamental cuya protección pretende el usuario, dado que absolvió el requerimiento que comprendía su solicitud, al otorgar respuesta de fondo y congruente a su requerimiento relativo a la información respecto de la acometida de la que se le están realizando los respectivos cobros para las facturas del mes de marzo abril mayo de 2020 y los respectivos documentos de la autorización del cobro de dicha acometida.

La repuesta anterior le fue comunicada mediante NOTIFICACION POR AVISO de fecha 23 de febrero de 2021. Veamos:

LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P
NIT 3015834942

AV-153675

Neiva, 23 de Febrero de 2021

Señor (a)
MARIA DIOSELINA LOSADA PERDOMO CL 16 20 29

REF: SERVICIO SUSCRITO No. 110456000

NOTIFICACIÓN POR AVISO

Teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible la notificación personal de la respuesta de RECLAMO No. 153675 de 24 de Setiembre de 2020, se procede a remitir el presente AVISO, un cumplimiento del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, para lo cual se hace entrega de copia íntegra, auténtica y gratuita de le decisión empresarial contenida en la resolución. El acto administrativo que se notifica fue expedido por el PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.

Contra la presente decisión, procede por medio escrito y debidamente sustentados los recursos de reposición ante el PROFESIONAL ESPECIALIZADO - POR de LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del presente aviso en el lugar de de destino.
Siendo las 11:43 AM, se expide el presente AVISO hoy 23 de Febrero de2021. Cordialmente,

LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR
SUBGERENCIA COMERCIAL - LAS CEIBAS EPN

Proyectado por: LUZ DALIDA VARGAS LOZANO

De ahí que, con fundamento en lo anterior, **Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P.** a través del área de PQR -Subgerencia Comercial de E.P.N. E.S.P., dio respuesta de manera clara y precisa a la petición de la accionante número 1150147 y 153675 mediante Resoluciones del 26 de noviembre de 2020 y del 23 de febrero de 2021 respectivamente, suscritas por el profesional especializado PQR Luis Eduardo Perdomo García, siendo debidamente notificada la señora **Losada Perdomo** el 23 de febrero de 2021, tal como consta en el documento que se ha puesto en consideración en precedencia; respuesta que se dio en los siguientes términos:

*"…Así las cosas, al no probarse por parte de la Empresa que fa obra que se realizó al usuario reclamante fue expresamente autorizada por este, se ordenará el retiro de facturación de la cuenta contrato No.**110456000** los valores por concepto de arreglo de acometida e IVA, reparcheo e IVA, es decir, los siguientes valores:*

Por concepto del arreglo de la fuga de acometida, se devolverá un valor de $378.723,48,por las 12 cuotas facturadas contadas a partir del periodo 2020-3, así como el valor del IVA cobrada en una sola cuota en el periodo 2020-3 por valor de $174.753,53. Igualmente se retirará de la facturación el cobro de las restantes 24 cuotas.

Por concepto de reparcheo, se devolverá un valor de $233.495,46 por las 11 cuotas facturadas contadas a partir del periodo 2020-4, así como el valor del IVA cobrada en una sola cuota en el periodo 2020-4 por valor de $83,769,46. Igualmente, se retirará de la facturación el cobro de las restantes 13 cuotas.

*Por lo tanto, la empresa decide acceder a la pretensión del (la) señor (a) **MARÍA DIOSELINA LOSADA PERDOMO** y en efecto reliquidar el valor facturado por concepto de arreglo de fuga en acometida e IVA, reparcheo e IVA. La modificación mencionada que se verá reflejada en la próxima factura de servicios. Todo ello, de conformidad a los motivos anteriormente expuestos.*

(…)

Por lo anteriormente expuesto, el PROFESIONAL ESPECIALIZADO – PQR de LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE N EIVA E.S,P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa.

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO:** Conforme a lo indicado tanto en fa parte considerativa como legal do este escrito, **ACCEDER** a la petición interpuesta por el (la) señor (a) **MARÍA DIOSELINA LOSADA PERDOMO.

***ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución a **MARÍA DIOSELINA LOSADA PERDOMO,** enviando citación y haciendo entrega de*

una copia de la misma e informándole que contra la presente proceden por medio escrito y debidamente sustentados los recursos de reposición ante esta entidad y en subsidió de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, en la oficina de peticiones, quejas y recursos o por cualquiera de los medios autorizados por la Ley.

ARTICULO TERCERO: REMITIR** copia de la presente resolución al archivo para que obre de conformidad. **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE. Fdo. LUIS EDUARDO PERDOMO GARCIA PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PQR SUBGERENCIA COMERCIAL".

Lo indicado conlleva al Juez de tutela a determinar, que en este caso aplica la figura de **hecho superado,** como lo señala la parte accionada **Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P.,** pues de conformidad con las consideraciones expuestas se advierte que a la luz del artículo 86 de la Constitución Política, tanto la vía gubernativa como la sede judicial resultan efectivas para dar solución a las inconformidades que le surjan al usuario-accionante con la Entidad respecto del contrato del servicio público a cargo de esta última.

Desde la anterior perspectiva jurisprudencial, ha señalado la Corte Constitucional en Sentencia T-206A/18, que es obligación del propietario, usuario y/o suscriptor del servicio público domiciliario, agotar los recursos de la vía gubernativa en contra de las decisiones empresariales, puesto que ello garantiza el derecho fundamental al debido proceso de cada uno de los sujetos involucrados en el correspondiente contrato del servicio público, precisando que la acción de tutela resulta procedente contra aquellas decisiones empresariales que llegaren a afectar, de manera evidente, derechos constitucionales fundamentales, tales como dignidad humana, la vida, igualdad, los derechos de los desvalidos, la educación, la seguridad personal, la salud, la salubridad pública, etc., que no viene al caso.

En mérito de las anteriores consideraciones, el **Juzgado Tercero Civil Municipal de la ciudad**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

R e s u e l v e

1.- **Denegar** la acción de tutela incoada por **María Dioselina Losada Perdomo**, al configurarse CARENCIA ACTUAL DE OBJETO por **hecho superado,** frente al derecho fundamental de **Petición.**

2.- **Ordenar** la Notificación de este proveído a las partes (Art. 30 Dto. 2591/1991).

3.- **Ordenar** el envío de la Acción de Tutela a la Corte Constitucional para su eventual revisión en caso de no ser impugnada.

4.- **Ordenar** el archivo de las diligencias, una vez surtido y agotado el trámite riguroso de la Acción de Tutela, previa desanotación en el Sistema.

N o t i f í q u e s e,

MARTHA CLAUDIA IBAGON DE ARDILA[3]
Juez.-

cal

[3] Decisión adoptada en Forma Virtual por la Suscrita Titular.