



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
DISTRITO JUDICIAL DE VALLEDUPAR
JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL DE SAN MARTÍN-CESAR

SAN MARTIN-CESAR, JULIO DICISIETE (17) DE DOS MIL VEINTITRÉS (2023).

ACCIONANTE	MARLENE AVENDAÑO TARAZONA
ACCIONADO	GASNACER S.A E.S. P GRUPO VANTI
RADICADO	20770048900120230021800
DECISIÓN	DECLARA IMPROCEDENTE

ASUNTO:

Entra este Juzgado a proferir el fallo de tutela que en derecho corresponda dentro de la presente acción impetrada por MARLENE AVENDAÑO TARAZONA en contra de GASNACER S.A E.S. P GRUPO VANTI por violación del derecho fundamental a la petición.

HECHOS ACCIONANTE:

1. La accionante indica que el día 06 de junio de 2023, presentó derecho de petición ante la empresa de servicios públicos GASNACER S.A E.S. P GRUPO VANTI, el cual solicito, debido a un servicio adquirido "viste tu casa" y el que entendía que se encontraba cancelado el mes de mayo, pero que aun así le siguen llegando cobros adicionales de 2 cuotas.
2. En virtud de la petición elevada solicita que se expida una nueva factura de cobro con el solo consumo de servicio de gas, agrega que llego un costo de \$ 160.660 pesos, deuda que ya fue cancelada y no debería pagar nuevamente.
3. El mismo día radicó petición ante la empresa Corona, la cual respondida en términos.
4. Manifiesta que la empresa de gas natural, le suspendió el servicio por lo cual instauró una queja "(i) Con base en lo anteriores hechos me permito solicitar que de forma inmediata se instale el servicio del gas, ya que es unos de los servicios primordiales, además que soy una madre cabeza de hogar que labora día a día para el sostenimiento de mis hijos. (ii) Solo se me facture el servicio de consumo, se me exonere el pago de reconexión, ya que hay en trámite una reclamación que no ha sido resuelta, la empresa CORONA dio respuesta en donde me encuentro a paz y salvo con esta entidad por la obligación adquirida"
5. Desde el día 07 de junio del 2023, hasta la fecha han transcurrido más de 15 días sin recibir respuesta al derecho de petición.

PRETENSIONES

Con fundamento en los hechos relacionados, solicito a la señora juez disponer y ordenar a favor lo siguiente:

1. Solicita se proteja su derecho fundamental de petición.
2. Ordenar a la empresa de servicios públicos GASNACER S.A. E.S.P.-GRUPO VANTI, representada legalmente por su representante legal o quien haga sus veces, al momento de la notificación de la presente acción constitucional, para que, en un término no mayor a 48 horas, RESPONDA DE FONDO A MIS PETICIONES.

ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante auto de fecha, 06 de julio de 2023, se admitió la Acción de Tutela promovida por MARLENE AVENDAÑO TARAZONA en contra de GASNACER S.A E.S. P GRUPO VANTI. En fundamento a los hechos y pretensiones del accionante se pronuncio al respecto.

CONTESTACIÓN

1. GASNACER S.A E.S. P GRUPO VANTI.

A través de su apoderado judicial, indica que, revisando nuestro sistema comercial, no encontramos peticiones presentadas ante la empresa en la fecha mencionada. Es de aclarar, que en los anexos del escrito de tutela la actora envió la petición al correo servicioalclientegnesp@grupovanti.com el día 7 de junio de 2023, el cual no se encuentra habilitado para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y recursos de los clientes, dado que fue dado de baja desde el mes de diciembre de 2021 y actualmente los únicos canales autorizados son: Centros del Gas, Línea de Atención Telefónica y WhatsApp, la Oficina Virtual y el correo electronicoservicioalcliente@grupovanti.com

Teniendo en cuenta lo anterior, la reclamación realizada el 6 de junio de 2023, por intermedio del correo servicioalclientegnesp@grupovanti.com, no fue recibida por parte de la Distribuidora. De hecho, una vez se presenta una petición arroja el aviso que no se encuentra disponible la dirección electrónica.

Agrega que le consta las peticiones elevadas ante la empresa Corona, agrega que es cierto que la empresa el día 21 de junio de 2023, suspendió el servicio en el inmueble ubicado en la Urbanización Villa Marcela Casa 24 Manzana H, en San Martín -César, debido que la factura No. F94I3117064 del mes de mayo de 2023, con fecha oportuna de pago el 14 de junio de 2023, fue cancelada hasta el 7 de julio de 2023

Teniendo en cuenta lo anterior, la reclamación realizada el 6 de junio de 2023, por intermedio del correo servicioalclientegnesp@grupovanti.com, no fue recibida por parte de la Distribuidora, por lo tanto, no tuvo conocimiento de tal actuación impetrada por la accionante, por lo que este apoderado considera que ante la supuesta petición no se configura transgresión, por cuanto no está demostrada la existencia de petición y envío a la entidad, lo que significa una ambigüedad respecto al ejercicio del derecho de petición que alega el accionante, pues no es posible invocar la protección de un derecho, cuando no existe evidencia que este se haya ejercitado.

CONSIDERACIONES DEL JUZGADO:

I. COMPETENCIA

Este Despacho es competente para conocer la acción de conformidad con lo establecido el Art. 86 de la C.N. y el artículo 37 del Decreto Ley 2591 de 1991.

II. LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA

Por activa El artículo 1 del Decreto 2591 de 1991 señala que *“(...) toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe asu nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales(...)”*.

por pasiva. Conforme lo dispone el artículo 5 del Decreto 2591 de 1991, el recurso de amparo *“procede contra toda acción u omisión de las autoridades”*, si aquellas causan la vulneración o amenaza de algún derecho fundamental. La jurisprudencia constitucional ha dispuesto que, en este punto, es necesario verificarsi las entidades presuntamente trasgresoras de las prerrogativas de un individuo tienen la *“aptitud legal”* para responder por aquella violación, en caso de que la misma se compruebe en el desarrollo del proceso.

III. SUBSIDIARIEDAD E INMEDIATEZ ¹

Subsidiariedad. Esta Corte, de modo reiterado, ha dispuesto que la acción de tutela solo procede si quien acude a ella no cuenta con otro procedimiento judicial en el ordenamiento jurídico que permita la resolución de sus pretensiones. Por supuesto, esta regla tiene por objeto evitar que aquellos mecanismos sean sustituidos *per se* por este medio célere e informal. En tal sentido, en caso de existirun medio judicial principal, el actor tiene la carga de acudir a él toda vez que es necesario preservar las competencias legales asignadas por el legislador a cada jurisdicción, salvo que se demuestre que el mismo no goza de idoneidad o eficacia, o que se evidencie un perjuicio irremediable en cuya virtud sea necesario un amparo transitorio. ²

El principio de subsidiaridad se entiende superado cuando la persona afectada no dispone de otro mecanismo de defensa judicial *“porque ya agotó los que tenía o porque los mismos no existen o cuando, a pesar de disponer de otro mecanismo de defensa judicial, la acción de tutela es instaurada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable o cuando el medio judicial ordinario no resulta idóneo para la protección de los derechos invocados por el accionante”*.

Inmediatez respecto de la oportunidad para su presentación, la corte constitucional ha sido enfática en señalar que debe ejercitarse dentro de un término razonable que permita la protección inmediata del derecho fundamental presuntamente trasgredido o amenazado, pues, de lo contrario, el amparo constitucional podría resultar inocuo y, a su vez, desproporcionado frente a la finalidad que persigue, que no es otra que la protección actual, inmediata y efectiva de los derechos

^{1 1 1} Con el objetivo de respetar el precedente constitucional, promover una mayor eficiencia en la administración de justicia y teniendo en cuenta que la Corte Constitucional ya ha decantado un estándar para resumir de manera detallada las reglas jurisprudenciales sobre la procedibilidad de la acción de tutela como mecanismo subsidiario ante la existencia de otro mecanismo judicial y el perjuicio irremediable se tomará como modelos de reiteración los fijados por la Magistrada Sustanciadora en las sentencias T -704 de 2015, T-736 de 2015, T- 593 de 2015, T-185 de 2016 y en el Auto 132 de 2015

² ver Sentencias T-081de 2021, M.P. JORGE ENRIQUE IBÁÑEZ NAJAR; T- 678 de 2006 M.P. Clara Inés Vargas Hernández; T-610 de 2011, M.P. Mauricio González Cuervo; T-899 de 2014, M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, entre muchas otras.

fundamentales.

Sin embargo, en este asunto existe una circunstancia específica que hace procedente el amparo, tal situación se materializa ante la permanencia en el tiempo de la vulneración, Por tanto, aunque transcurrió un tiempo prolongado desde la ocurrencia del hecho lesivo, la acción de tutela es procedente, dado que la afectación de derechos fundamentales es actual. Por lo expuesto, se satisface el requisito de inmediatez.

IV. PROBLEMA JURIDICO

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿GASNACER S.A E.S. P GRUPO VANTI., vulneró el Derecho Fundamental de Petición de la señora MARLENE AVENDAÑO TARAZONA al no haberle dado respuesta a su petición de fecha 07 de junio del 2023?

V. REFERENTE NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL DE LA DECISIÓN.

Sea primero indicar que la constitución Política Colombiana consagró la acción de tutela en el Art. 86 como un derecho que tiene toda persona para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o de particulares en su caso, protección que consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo, fallo que será de inmediato cumplimiento; pero esta acción solo es procedente cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que ella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Previo a resolver el problema jurídico planteado esta judicatura analizara los siguientes tópicos:

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 “ *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación: “1) *El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.* 2) *Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política,* 3) *La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe ser **puesta en conocimiento** del peticionario.* 4) *La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.* 5) *El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.* 6) *Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.* 7) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.* 8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.* 9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”. Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz. Frente a este último requisito, el derecho de petición sólo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta. En otras palabras, ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado.*

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa

DERECHO DE PETICIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

El ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 “*Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones*”.

De igual forma, la ley 1562 de 2012 “*Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones*”, dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí

donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

En la Sentencia C-012 de 2013, la Corte Constitucional estableció la importancia de las notificaciones realizadas a través de correo electrónico. Sobre ello adujo:

“... Se señaló que en el marco de las competencias del legislador, es legítimo que éste adecúe el sistema de notificaciones a los nuevos y mejores avances tecnológicos, ya que es necesario actualizar los regímenes jurídicos para darle fundamento al intercambio electrónico de datos, como ocurrió con la Ley 527 de 1999, o el artículo 29 de la Ley 794 de 2003. No obstante, lo anterior, la jurisprudencia ha reconocido también que, en la incorporación de los avances tecnológicos en los procesos de notificación, no puede perderse de vista el fin del mismo, que consiste en lograr comunicar al sujeto, las actuaciones judiciales o administrativas que puedan interesarle.

También la sentencia C-624 de 2007, en la que se estudió una demanda contra el artículo 45 de la Ley 1111 de 2006, que modificó el artículo 565 del Estatuto Tributario, citado anteriormente, la Corte reiteró la constitucionalidad de los mecanismos de notificación electrónica, estableciendo que “estas normas están estrechamente relacionadas con la materialización del debido proceso administrativo en los procedimientos tributarios, aduaneros y cambiarios, en tanto prevén mecanismos eficaces para la notificación de las actuaciones de la administración”.

Esta jurisprudencia fue recordada en la sentencia C-980 de 2010, al señalar que, tal y como lo ha reconocido la Corte en múltiples decisiones, en el marco de los diferentes tipos de notificación dispuestas por el legislador, la que se realiza por correo, incluido el electrónico, representa un mecanismo adecuado, idóneo y eficaz, que garantiza el principio de publicidad y el debido proceso, porque es una manera legítima de poner en conocimiento de un determinado proceso o actuación administrativa, a los sujetos interesados.

Recientemente, la Corte Constitucional en la Sentencia **T-230 de 2020** estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indica:

Al respecto, la Corte manifestó que “los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.” En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad siempre que permitan la comunicación-, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. Sobre el particular, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido. Aunado a ello, (ii) dicho método deberá ser “tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado”. En general, este tipo de medios exigen sistemas de protección de la

información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o también la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utiliza. ²

CASO CONCRETO

A través de la presente acción constitucional se pretende el amparo del derecho fundamental de petición la señora MARLENE AVENDAÑO TARAZONA por no responder las peticiones radicadas dentro del término.

La accionada GASNACER S.A E.S. P GRUPO VANTI al contestar la acción de tutela manifestó, que el derecho de petición no fue radicado en su correo electrónico habilitado y que las direcciones de correo electrónico que fueron utilizadas por la accionante no existen ni se encuentran vigentes.

Atendiendo dicha manifestación y de conformidad con la Jurisprudencia citada en el marco normativo de esta providencia, la carga de la prueba recae sobre el accionante, quien debe acreditar la existencia de los dos extremos fácticos necesarios para configurar una violación al derecho fundamental de petición: de una parte, la solicitud con fecha cierta de presentación ante la autoridad o el particular al cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya brindado. En el presente caso, revisado el material probatorio que obra en el expediente, se observa que la petición no fue radicada en el correo electrónico de notificaciones judiciales

En este sentido se observa que la acción de tutela se torna improcedente, como quiera que no se evidencia afectación a los derechos aquí invocados por la accionante, como quiera que una vez revisado el expediente y las pruebas adosadas, la accionante radica petición y queja ante el correo servicioalclientegnesp@grupovanti.com, y de acuerdo a la carga de la prueba, el accionado demuestra que ese correo se encuentra inhabilitado, cuando el correcto es servicioalcliente@grupovanti.com o el correo que corresponde al certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio de Bucaramanga, serviciosjuridicos@grupovanti.com.

De acuerdo con el precedente constitucional y el acervo probatorio obrante en el expediente, resulta claro ha manifestado la improcedencia de la acción de tutela cuando no se acredita vulneración o amenaza a derechos fundamentales.

Por lo expuesto, el Juzgado Promiscuo Municipal de San Martín-Cesar, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela, por inexistencia de vulneración al derecho fundamental de petición, interpuesta por MARLENE AVENDAÑO TARAZONA en contra de GASNACER S.A E.S. P GRUPO VANTI.

SEGUNDO: NOTIFICAR el presente proveído de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

² Ley 527 de 199, Artículo 28

TERCERO: En el evento que no fuere impugnada la decisión, REMITIR a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


CATALINA PINEDA ALVARRZ
JUEZA

S.B