

## **República de Colombia**



### **Rama Judicial**

#### **JUZGADO TREINTA LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, D.C**

**ACCIONANTE:** GERMÁN EMILIO RIAÑO TORRES.

**ACCIONADO:** EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

**RADICACIÓN:** 110013105030-2021-00519-00.

Bogotá, D.C., uno (1) de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

#### **ASUNTO POR DECIDIR**

Procede el Despacho a pronunciarse de fondo respecto de la Acción de Tutela incoada por el señor GERMÁN EMILIO RIAÑO TÓRRES, identificado con la C.C. No. 19.232.394, contra la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

Para el efecto, se tendrán como hechos relevantes los siguientes

#### **1. ANTECEDENTES**

1.1. Señala el accionante que el 13 de octubre de 2021, presentó un requerimiento ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P., el cual quedó bajo el radicado No. 23844300,

solicitando el chequeo del medidor por cuanto en la factura del agua llegó por valor de \$258.516 ya que dicho valor no corresponde al promedio del cobro ni al gasto real del servicio público.

- 1.2. Que, al radicar la solicitud, se le indicó que le darían respuesta en cinco (5) días hábiles, es decir, hasta el día 21 de octubre de 2021 recibiría una visita por parte de un funcionario de la accionada a fin de verificar el estado del contador, sin embargo, señala el accionante que no obtuvo respuesta alguna y que por tal motivo se comunicó de nuevo con la empresa, en donde se le indicó un nuevo radicado y nuevamente le indicaron que en cinco (5) días recibiría respuesta a la solicitud.
- 1.3. También expone el accionante, que entre la primera solicitud y la llamada indicada en el numeral anterior, realizó otras llamadas a las cuales se les dio el radicado 23908402 – 23916896 y 23923720.
- 1.4. Que, a la fecha, la entidad accionada no le ha dado respuesta a ninguna de las peticiones elevadas, por lo que procedió a radicar una nueva solicitud y, el 11 de noviembre de 2021, la empresa accionada le indicó que recibiría la visita por parte del personal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P., para el chequeo del medidor, petición a la cual se le dio el radicado interno No. 2393228.
- 1.5. Que a la fecha de presentación de esta acción, la autoridad accionada no le ha dado respuesta ni de forma ni de fondo a ninguna de las solicitudes elevadas, considerando que con tal omisión se le está vulnerando su derecho fundamental de petición y, por consiguiente, solicita que tal derecho le sea

amparado y de igual manera, se le ordene a la entidad accionada que dé respuesta de fondo a las varias peticiones elevadas.

## 1. TRÁMITE IMPARTIDO

La presente tutela fue admitida por auto del diecisiete (17) de noviembre 2021 y notificada por Estados Electrónicos el día dieciocho (18) del mismo mes y año en el micro sitio de la página de la Rama Judicial en la forma como lo ha establecido el Consejo Superior de la Judicatura, auto en el cual se ordenó la notificación de la autoridad accionada para que ejerciera su derecho a la defensa y contradicción, diligencia que se efectuó a través del correo institucional teniendo en cuentas las medias adoptadas por la misma corporación antes citada en relación con la situación actual del país frente al COVID-19.

## 2. Respuesta de las accionadas

La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., allegó contestación a la presente acción, exponiendo los siguientes argumentos de defensa:

- 2.1. En primer lugar, expuso todos los requisitos de procedencia de la acción de tutela.
- 2.2. En segundo lugar, frente a los hechos de la acción, señaló lo siguiente:
  - 2.2.1. Frente al requerimiento de fecha 13 de octubre con radicado 23844300, señaló que, en efecto, al consultar el sistema de información empresarial, obra un requerimiento comercial realizada por medio telefónico en donde el accionante solicitó: “...Solicita chequeo de medidor, se

*aclara que debe pagar 258.516 de última vigencia jul/15/2021 a Sept/11/2021.*

2.2.2. Frente al segundo requerimiento, señala que no le consta ya que los usuarios pueden efectuar PQRS escritas o verbales a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la empresa, adicional a ello, aclara que sí existió un cobro por \$258.516 mediante factura No. 12924456010 para el periodo comprendido entre el 15 de julio al 11 de septiembre de 2021, de los cuales \$199.476 corresponden a los conceptos de consumo y cargos fijos de acueducto y alcantarillado y \$59.040 respecto de los cobros por la prestación del servicio de ASEO prestado por el operador BOGOTÁ LIMPIA S.A.S., y que, al ser una facturación conjunta, no le es posible aclarar los valores que no son de su competencia.

2.2.3. Frente al tercer hecho, referente a que el cobro no corresponde al cobro promedio ni al gasto real del servicio, indica la entidad accionada que no es cierto, primero, porque es una apreciación subjetiva del accionante, pues desconoce la forma de liquidación y cobro por la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado y que si bien los actos de facturación son susceptibles de reclamación, indica la entidad que no es clara la motivación de la reclamación, las pruebas ni los argumentos para que concluya que el valor cobrado no es un cobro ni promedio ni real y, para efectos lo anterior, puso de presente toda la normatividad que rige la facturación del servicio público de acueducto y alcantarillado y la forma de medición del mismo, indicando lo siguiente: *“Continuando con este recuento su señoría, el consumo se facturó para este periodo por*

*diferencia de lecturas en aparato medidor de forma bimensual es decir fecha inicial 15.06.2021 lectura: 91 fecha final 11.09.2021 lectura: 111 consumo por diferencias de lecturas 20m<sup>3</sup>(111-91). Se concluye que corresponde a un CONSUMO NORMAL que no da lugar a ajustes o modificaciones primero por ser el consumo registrado por el instrumento de medida y segundo, porque no cumple las reglas del artículo 149 de la ley 142 de 1994 puesto que no existe desviación significativa. Para determinar el porcentaje de desviación aplicables a la desviación significativa nos ceñimos a los lineamientos de conformidad con lo dispuesto en la resolución No. 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto -CRA -en su artículo 1.3.20.6, no se configuró una desviación significativa de consumo, toda vez que NO sobrepasa el 65% de desviación allí previsto para usuarios con consumos promedios menores a 40 metros cúbicos mensuales. Se concluye y se demuestra que contraria a la apreciación subjetiva del usuario existe la suficiente motivación técnica y jurídica que demuestra que este prestador efectuó el cobro acorde a las reglas del régimen especial de servicios públicos mediante los mecanismos de medición es decir CONSUMO REAL por diferencia de lecturas y, no obstante, tampoco requiere una revisión al no ser una desviación significativa sino un consumo normal.”*

2.2.4. En cuanto a los términos de respuesta, la autoridad accionada mencionó que no le costa, ya que al revisar el sistema de información empresarial, se evidenció que para el caso en concreto existen cinco (5) registros del usuario, los cuales quedaron de la siguiente manera: (1) *Contacto No. 23844300 del 13.10.2021: US GERMAN RIAÑO C.C 19232394 TEL 3112397696 QTH CL 85 BIS “91 33 LC 3, BOGOTÁ D.C. / SOLICITA CHEQUEO DE MEDIDOR / SE*

ACLARA QUE DEBE PAGAR 258.516 DE ULTIMA VIGENCIA JUL/15/2021 A SEP/11/2021. (2) Contacto No. 23908402 del 04.11.2021: GERMAN RIAÑO CC 19232394 SOLICITA INFORMACION DE AVISO 8052011620 METR SIN CATALOGO FO, SE MODIFICA PARA QUE SE EJECUTE LA ORDEN Y SE RECOMIENDA QTH: CL 85 BIS 91 33 BARRIO: PRIMAVERA NORTE ZONA: 2 TELEFONO: 3112397696 CORREO: JARDINESRIANO@GMAIL.COM PL: 18829. (3) Contacto No. 23916896 del 06.11.2021: US GERMAN RIAÑO/ C.C 19232394 /SOLICITA INFO AVISO 8052011620/ SE VALIDA REALIZARON LA CORRECCION DE AVISO EN CATALOGO, EN EL TRANCURSO DE 7 DIAS HABLES TENDRIAN PARA ACERCARSE A PREDIO POR FAVOR LLAMAR UN DI ANTES DE IR AL CEL.3112397696 PARA PODER ATENDER LA VISITA / CL 85 BIS 91 33LC 3/ BR PRIMAVERA NORTE/Z2/ CEL. 3112397696/PL 18871/. (4) Contacto No. 23923720 del 09.11.2021: CC 19232394 GERMAN TORRES 3112397696 CL 85 BIS 91 33 LC 3, BOGOTÁ D.C. PRIMAVERA NORTE SOLCITA INOFRMACION SOBRE Obra para Sustituir Medidor Med K1.1 DK2.2 805201162013.10.2021 SE RECOMIENDA AGILIZAR TRAMITE. 18724 USUARIO:(SI) AUTORIZA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. (5) Contacto No. 23932281del 11.11.2021: USU GERMAN RIAÑO CC19232394 CTA 12452625 DANDO EL CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO DE LA LEY DE HABEAS DATA PARA LA PROTECCION DE LOS DATOS USTED AUTORIZA EL TRATAMIENTO DE DATOS SOLICITA INFORMACION DE AV Obra para Sustituir Medidor Med. K1.1 DK2.2 8052011620 13.10.2021 METR ORAS INDICA QUE NO HAN IDO SE RECOMIENDA X TIEMPOS DE ATENCION QTH CL 85 BIS 91

*33 LC 3 TEL 3112397696 B PRIMAVERA NORTE ZONA 2 PL 18802 CTA 12452625 23932281.”*

2.2.5. Que en ninguno de las respuestas dadas al usuario se la ha informado que en cinco (5) días hábiles se le atendería el requerimiento dado que para el caso, existe una solicitud de CHEQUEO TÉCNICO DEL MEDIDOR, lo que implica retirar de forma provisional el medidos que esta en el predio e instalar un medidor provisional conforme lo establece el artículo 9 y 143 de la ley 143 de 1994 y que, de igual forma, el prestador del servicio puede tramitar esta solicitud comercial dentro del término de un periodo de facturación, ya sea mensual o bimensual, por lo que la solicitud del accionante no se rigen por los términos de una petición verbal o escrita de quince (15) días hábiles en razón a que corresponde a actos propios de la relación contractual para la prestación del servicio, concluyendo que no se ha vencido el término de un periodo de facturación, razón por la cual la empresa programó el retiro del para chequeo técnico del medidos mediante aviso No. 8052011620, cuya ejecución se realizó el 23 de noviembre de 2021, produciendo de esa manera un HECHO SUPERADO.

2.2.6. Frente al hecho de que no ha recibido respuesta y que el accionante se ha comunicado varias veces, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P., indica que no le consta que se hubiese dado un término fijado para el 21 de octubre de 2021 para atender la solicitud del accionante con relación al CHEQUEO TÉCNICO DEL MEDIDOR y que en todo caso se cuenta con el término de un periodo de facturación que, para el caso en concreto, es

bimensual, para el retiro del medidor e instalar uno temporal, actuación que se realizó el 23 de noviembre de los corrientes y que es cierto que existen los contactos del usuario bajo los radicados Nos. 23908402 – 23916896 – 23923720.

2.2.7. Frente al hecho de la visita del 11 de noviembre de 2021, la accionada señala que no le consta, ya que al validar el contacto No. 23932281, no se evidencia que se haya indicado tiempos o fecha de atención el 11 de noviembre de 2021, como constan de la siguiente manera: *“Contacto No. 23932281 del 11.11.2021: USU GERMAN RIAÑO CC19232394 CTA 12452625 DANDO EL CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO DE LA LEY DE HABEAS DATA PARA LA PROTECCION DE LOS DATOS USTED AUTORIZA EL TRATAMIENTO DE DATOS SOLICITA INFORMACION DE AV Obra para Sustitu Medidor Med K1.1 DK2.2 8052011620 13.10.2021 METR ORAS INDICA QUE NO HAN IDO SE RECOMIENDA X TIEMPOS DE ATENCION QTH CL 85 BIS 91 33 LC 3 TEL 3112397696 B PRIMAVERA NORTE ZONA 2 PL 18802 CTA 12452625 2393228”*

2.2.8. Frente a la solicitud de tutela sin respuesta, la demandada indica que es parcialmente cierto, bajo lo siguiente: *“El numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, señala que los usuarios de servicios públicos tienen derecho a “obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley”. Sin embargo, el mero capricho o subjetividad del usuario al solicitar*

*chequeo del medidor 'por el simple hecho de considerar que su última factura no corresponde al cobro promedio o gasto real sin motivación técnica ni jurídica que demuestre que tiene la evidencia si quiera sumaria de sus sospechas, no obligan al prestador a cambiar el medidor de FORMA INMEDIATA o cuando el usuario lo considere pueda atender la visita dado que existen unos factores externos como la capacidad operativa e inclusive el turno de atención del requerimiento. De igual forma, de acuerdo a lo señalado en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos, por iniciativa propia, deberán hacer en cualquier tiempo revisiones rutinarias al medidor y a las acometidas, para verificar su estado, su funcionamiento y realizar las normalizaciones del caso que aseguren una adecuada medición del consumo. Como consecuencia de ello, las revisiones que normalmente efectúen las empresas corresponderán a la ejecución de planes de mantenimiento o control de perdidas, y para este caso en comento un CONSUMO NORMAL registrado por el aparato de medición, donde no hay prueba si quiera sumaria de su mal funcionamiento da lugar al retiro o chequeo inmediato puesto que se cuenta con el término de un periodo de facturación después de efectuada la solicitud del usuario que en todo caso implica unos costos operativos que serán trasladados al usuario vía factura.'"*

2.3. Ahora, con respecto a las pretensiones elevadas por el accionante en la presente acción de tutela, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P., manifestó:

2.3.1. Con relación a la primera, frente a que cese la vulneración al derecho de petición, la EAAB S.A. E.S.P., señaló: *"Al respecto nos permitimos informar que los requerimientos*

comerciales que se desprenden directamente de la operatividad para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado están regladas y determinadas por la ley 142 de 1994 y dada la naturaleza del requerimiento **CHEQUEO DEL MEDIDOR A SOLICITUD DEL USUARIO** no se establece un término perentorio para su realización puesto que los artículos 144, 145 y 146 solo determinando un supuesto donde sin acción u omisión de las partes no sea posible medir el consumo-situación que no es este caso -siempre y cuando sea la empresa quien considere que el medidor requiere una revisión técnica y en todo caso no excederá de un periodo de facturación que para este caso es bimensual y no se ha cumplido. En este mismo sentido, los artículos citados definen claramente que este cambio dentro de un periodo de facturación (mensual o bimensual) procederá cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos; y en este punto, el usuario no ha demostrado que el medidor instalado no permita "MEDIR" el consumo de forma correcta. Por esto, es claro que no haber efectuado el cambio del medidor de **FORMA INMEDIATA** como le sugiere el usuario dada su inconformidad **NO VULNERA DERECHO FUDAMENTAL DE PETICIÓN** puesto que su pretensión recae sobre el funcionamiento metrológico del medidor y no contra el acto de facturación no existiendo término legal para su trámite, teniéndose un término prudencial de un periodo de facturación para resolver lo pretendido. Y en este escenario, el usuario no ha agotado el debido proceso administrativo es decir presentar una petición verbal o escrita para revisar la actuación de facturación, sino que solicitó de forma directa un chequeo de medidor sin determinarse la motivación u sentido de este cuando no existe indicio o prueba que demuestre que el medidor no está registrado como el usuario lo expresó:" cobros promedios o

*gasto real". En conclusión, deniéguese la solicitud y Téngase por no probada la vulneración del derecho fundamental de petición."*

2.3.2. Respecto de la segunda pretensión, consistente en que se conmine a la accionada a que de respuesta dentro de las 48 horas a la petición elevada y que se dé solución efectiva al caso, la accionada indicó: *"En este escenario, sea lo primero reiterar que el requerimiento comercial realizado por el usuario GERMAN EMILIO RIAÑO TORRES se transcribe literal: Contacto No. 23844300 del 13.10.2021: US GERMAN RIAÑO C.C 19232394 TEL 3112397696 QTH CL 85 BIS 91 33 LC 3, BOGOTÁ D.C. / SOLICITA CHEQUEO DE MEDIDOR / SE ACLARA QUE DEBE PAGAR 258.516 DE ULTIMA VIGENCIA JUL/15/2021 A SEP/11/2021. Es entonces necesario manifestar que, al no existir diferencia entre las peticiones verbales o escritas a través de cualquier canal de atención, es claro que al validar la supuesta "PETICIÓN" efectuada por el usuario no cumple con los criterios de tal naturaleza como lo define las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015 según las cuales las peticiones deben contener como mínimo los siguientes datos: 1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición. 2. Fecha y hora de recibido. 3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. 4. El objeto de la petición. 5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del*

*artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. 6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. 7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición. 8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal. En conclusión, considerar que se vulnera el derecho fundamental de petición por que el usuario exige el cambio del medidor sin motivación alguna no da origen a que se deba acceder de forma afirmativa o negativa a la solicitud puesto que la naturaleza del requerimiento no cumple los criterios para ser catalogado como una petición verbal o escrita por esto, existen los canales idóneos para tal fin.”*

- 2.4. Con relación al retiro provisional del medidor para pruebas metrológicas, señala la entidad que el prestador del servicio procedió con el cambio para el chequeo técnico del medidor el 23 de noviembre de 2021, razón por la cual, argumenta que se esta ante la presencia de Carencia Actual por hecho Superado y que, por tanto, se emitirá una respuesta de fondo e inmediata después de efectuar el cambio el día 23 de noviembre de 2021, ya que por capacidad operativa y por turnos de atención de requerimientos por parte del laboratorio de medidores se deberá respetar el debido proceso, señalando finalmente, que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P., cuanta con término de 30 días hábiles, contados a partir de la

fecha en comento para realizar las pruebas metrológicas y emitir una comunicación informando al usuario del resultado y el certificado de las pruebas realizadas.

De otro lado, la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios, se pronunció frente a esta acción en los siguientes términos:

2.5. Frente a los hechos generales de la acción de tutela, la entidad accionada manifiesta que no le constan, ya que al revisar el sistema de gestión documental ORFEO, no se observó documento alguno en donde la Superintendencia tenga conocimiento de la reclamación reportada por el accionante, aunado a que tampoco obra documento alguno que permita inferir que, ante dicha entidad, se haya presentado petición, queja o recurso.

2.6. Con relación a las pretensiones de la acción, indica la Superintendencia que se opone a las mismas ante la falta de legitimación en la causa por pasiva ya que no existe vulneración de derechos fundamentales en contra del accionante, como tampoco responsabilidad alguna en este asunto, razón por la cual solicita que se nieguen las pretensiones incoadas en su contra.

### **3. PROBLEMA JURIDICO**

El problema jurídico en este asunto consiste en lo siguiente: (i) Determinar la procedencia de la acción de tutela frente a las pretensiones del accionante y (ii) en caso afirmativo del punto anterior, entrar a determinar la presunta vulneración de los derechos fundamentales invocados en este asunto.

## **4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

### **4.1. Aspectos Generales**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, la Acción de Tutela es un mecanismo utilizado para que, reunidos algunos requisitos procesales, las personas puedan reclamar la protección judicial inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales. Señala además que los derechos fundamentales son aquellos cuya protección inmediata puede ser solicitada al juez.

Ahora, la tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiaria, residual y autónoma; dirigida a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas o excepcionalmente los particulares cuando estos presten servicios públicos, que vulneren los derechos fundamentales, que puede ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, para la pronta y efectiva defensa de los derechos constitucionales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable o cuando no exista otro medio de defensa judicial, sobre los cuales no solo debe realizarse una simple enunciación sino que debe acreditarse siquiera sumariamente su efectiva consumación.

### **4.2. Requisitos Generales de Procedencia de la Acción de tutela.**

#### **4.2.1. Legitimación en la Causa por Activa.**

El artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, establecen que está legitimado para interponer la acción de tutela, *i*) el titular de los derechos

fundamentales, caso en el cual no se exige de mayores formalidades, pues bastará demostrar que es la persona directamente afectada por la vulneración o amenaza de tales prerrogativas. Simultáneamente, se ha sostenido que podrá formular la acción de amparo una tercera persona, quien actuará a nombre del titular, siempre que se acredite alguna de las siguientes calidades: *ii)* que actúa como su representante legal, en razón de la edad, discapacidad o estado de interdicción del actor; *iii)* por medio de la figura de la agencia oficiosa, pues el titular no está en condiciones físicas o psicológicas para promover la tutela de sus propios intereses; *iv)* en su papel de apoderado judicial, caso en cual deberá ostentar la calidad de abogado titulado y anexar a la demanda el poder para actuar en la causa y, por último, *v)* la condición de Defensor del Pueblo o personero municipal en los eventos autorizados por la ley.

En razón de lo anterior, se tiene que el accionante, ante una presunta irregularidad en la medición del consumo y por consiguiente el respectivo cobro por parte de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P., elevó en nombre propio una reclamación ante dicha entidad sin obtener respuesta alguna, situación que lo llevó de igual forma, a interponer la presente acción constitucional al considerar vulnerado su derecho fundamental de petición, razón suficiente para tener la legitimación en la causa por activa en este asunto.

#### **4.2.2. Legitimación en la Causa por Pasiva**

De igual manera, el artículo 86 del Carta Magna, en concordancia con el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, establece que la acción de tutela podrá ser instaurada en contra de cualquier autoridad pública o privada en los casos en que así lo señale la ley, que inobserve, vulnere o amenace la satisfacción de los derechos fundamentales de los asociados, tanto por acción como por omisión de los mismos.

Para el caso sub-júdice, es claro que el accionante, ante su duda sobre el cobro generado por la parte de la empresa accionada respecto del consumo en el servicio de agua y aseo, elevó una solicitud directamente ante la EAAB S.A. E.S.P., mismo que argumenta no ha sido resuelto ni de forma ni de fondo y, como dicha entidad es la directamente encargada de la prestación de dicho servicio, es por ello que es la primera llamada a resolver de fondo la situación del actor, lo que le da la legitimación en la causa por pasiva en esta acción constitucional.

Ahora, en lo que respecta a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es claro que, frente a las pretensiones del actor, no le asiste obligación alguna, toda vez, que no ha presentado una petición, queja, reclamo o recurso ante la misma y que le permita establecer a este estrado judicial, que, en efecto, está incurso de la vulneración de derechos fundamentales, razón por la cual desde ya se declara la falta de legitimación en la causa por pasiva frente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en esta acción de tutela, dando lugar a ordenar su desvinculación en la parte resolutive de esta sentencia.

#### **4.2.3. Principio de Inmediatez**

El principio de inmediatez en la forma como lo ha establecido la H. Corte Constitucional, debe entenderse como un plazo razonable para interponer la acción de tutela, el cual será contado a partir del momento en que se produce la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales, sin que con ello implique que haya un tiempo determinado para la procedencia de la acción, pues el artículo 86 de la Constitución Política, señala que *“toda persona tendrá acción de tutela en todo momento y lugar”* lo que quiere decir que no hay límite de tiempo para interponer la acción de amparo, no obstante, la

jurisprudencia también ha señalado que no es admisible que el hecho vulnerador haya ocurrido en un momento determinado y que sin justificación alguna el afectado ponga en movimiento el aparato judicial mucho tiempo después, pues la acción de tutela es un instrumento preferente y sumario, es decir, de acción inmediata.

Frente a éste aspecto, se tiene que, el accionante elevó una solicitud ante la empresa accionada el pasado 13 de noviembre de los corrientes, a través de la cual solicitó la revisión del medidos y que posteriormente presentó nuevas solicitudes con el mismo objeto sin obtener respuesta alguna por parte de la entidad accionada, ahora bien al tratarse de un derecho de petición, contenido en el artículo 23 de la C.N., y regulado por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, al considerar sobrepasados los términos para obtener respuesta a sus peticiones, procedió a interponer la presente acción a finales del mes de noviembre de esta anualidad, situación que demuestra que entre la presunta vulneración del derecho fundamental invocado la búsqueda de protección del mismo, ha transcurrido poco menos de una mes, determinando con ello, que no es necesario entrar a establecer la existencia de un plazo razonable entre un momento y otro en la forma como lo ha señalado en reiterada jurisprudencia la H. Corte Constitucional, dando así por superado este requisito de procedencia de la acción constitucional.

#### **4.2.4. Principio de Subsidiaridad.**

El numeral 1° del Artículo 6° del Decreto 2591 de 1991<sup>1</sup>, establece como causal de improcedencia de la acción de tutela, *“cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.*

---

<sup>1</sup> Decreto 2591 de 1991, *“Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”*

*La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentre el solicitante” ...*

Por su parte, la jurisprudencia Constitucional ha establecido a través de diversas sentencias, que la acción de amparo es improcedente ante la existencia de otro mecanismo de defensa judicial que le permita al actor reclamar la protección de los derechos fundamentales, pero excepcionalmente es procedente cuando la vía ordinaria no sea idónea y eficaz frente a las pretensiones del actor o que teniendo en cuenta tales pretensiones, la acción sea para evitar la consumación de un perjuicio irremediable, caso en el cual la tutela es procedente de manera transitoria.

Frente a la Subsidiaridad con respecto al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional en Sentencia T-206 de 2018, reiterando jurisprudencia indicó:

*“Este Tribunal ha considerado que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que “la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales”. De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado “que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo”.<sup>2</sup>*

---

<sup>2</sup> Sentencia T-206 de 2018, M.P. Dr. Alejandro Linares Cantillo.

Conforme lo anterior, al no existir otro mecanismo de defensa judicial en el ordenamiento jurídico colombiano para proteger el derecho fundamental de petición y como quiera que las pretensiones del accionante van encaminadas a la protección de dicho derecho y no de otra circunstancia que sea de la órbita del conocimiento de otra jurisdicción, es por lo que este requisito se tiene por superado y como consecuencia, procede el estudio de fondo de esta acción constitucional.

#### 4.3. Aspecto Normativo frente al DERECHO DE PETICIÓN

***“Ley 1755 del 30 de junio de 2015<sup>3</sup>, artículo 13, Objeto y Modalidades del Derecho de Petición ante Autoridades”.***

*“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.*

*“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.*

***“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”.***

---

<sup>3</sup> Reglas Generales del Derecho de Petición ante Autoridades, Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes”.*
  
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

**Parágrafo.** *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto”.*

Del mismo modo, es necesario tener en cuenta el **Decreto Legislativo 491 de 2020**, a través del cual el Ministerio de Justicia y del derecho amplió los términos para resolver las diferentes peticiones que elevan los ciudadanos ante las autoridades públicas o los particulares con

funciones de tales. Así pues, el artículo 5° del mencionado Decreto señala lo siguiente:

*Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren 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:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
  
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.*

*Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.*

#### **4.4. Aspectos Jurisprudenciales del Derecho de Petición.**

Sobre el núcleo esencial de este derecho fundamental la Corte Constitucional se pronunció como en otras ocasiones, en la sentencia T-077 de 2018<sup>4</sup>, en la que señaló lo siguiente: *“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, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.*

*En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho 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 (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas”.*

---

<sup>4</sup> Sentencia T-077 de 2018, M.P. Dr. Antonio José Lizarazo Ocampo.

El Alto Tribunal Constitucional en la sentencia de la que se habló en los párrafos anteriores citó la Sentencia C-418 de 2017<sup>5</sup>, en la cual se reiteró que el ejercicio del Derecho de Petición se rige 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*

---

<sup>5</sup> Sentencia C-418 de 2018, citada en la Sentencia T-077 de 2018.

*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”.*

Conforme lo antes expuesto, se procede a resolver de fondo la presente acción constitucional.

## **5. CASO CONCRETO**

Como ya se dijo, la acción de tutela fue instituida en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y se encuentra reglamentada por los decretos 2591 del 19 de noviembre de 1991 y 306 del 19 de febrero de 1992. Es un medio de defensa judicial que contiene un procedimiento preferente y sumario al cual se acude a fin de lograr la protección concreta e inmediata de los derechos fundamentales cuando son vulnerados, ya sea por acción u omisión o cuando se presente amenaza de violación. Eventualmente se utiliza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Por su parte, el Decreto 2591 de 1991 en su artículo 6º, indica que es improcedente la tutela, cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales salvo que aquella se utilice como elemento temporal para impedir un daño irreparable.

Teniendo en cuenta los argumentos legales y jurisprudenciales expuestos anteriormente, se procede a resolver de fondo el asunto de esta acción de tutela de la siguiente manera:

De las pruebas aportadas el plenario parte del accionante, se tiene que, la empresa accionada emitió una constancia de presentación de requerimiento con las siguientes anotaciones: *“Tipo de Requerimiento: Verificar chequeo medidos. Predio ubicado en la: CL 85 BIS 91 33 LC 3. Cuenta Contrato: 12452625. Zona a la que Pertenece: ZN02.”*, con las observaciones: *“US GERMAN RIAÑO C.C. 19232394 TEL 3112397696 QTH CL 85 BIS 91 33 LC 3, BOGOTÁ D.C. / SOLICITA CHEQUEO DE MEDIDOR / SE ACLARA QUE DEBE PAGAR 258.516 DE ÚLTIMA VIGENCIA JUL/15/2021 A SEPT/11/2021 / PL JEGRISALES.”* *“Al respecto la empresa le informa que su requerimiento será tramitado dentro de los términos que establece la ley, y el resultado del mismo le será comunicado en la misma forma en que fue presentado en cual punto de atención de la empresa”*, respuesta que fue firmada por el Agente de Atención señor JEFFERSON ALBERTO GRISALES PACHÓN. En el mismo documento se observan manuscritos que indican lo siguiente: *“Recomendación 23908402 REGISTRO LLAMADA, 23916896 – 23923720 y con el símbolo de asterisco Verificación de contador a partir del 14 de octubre (5 días hábiles)”* y en donde aparecen los nombres de Yamile Cárdenas, Oleida Murcia y Yudi Trujillo, así como el número 23932281.

De lo anterior, es claro que el accionante radicó una solicitud consistente la revisión del medidor del local comercial ubicado en la

dirección ya mencionada y que dicha revisión se realizaría a partir del 14 de octubre de 2021 y dentro de los 5 días hábiles siguientes, sin embargo, de la contestación allegada por parte de la entidad accionada, se desprende que la misma indicó que hasta el 23 de noviembre de 2021, procedieron al retiro del medidor para su respectiva medición metrológica y a la instalación del medidor provisional y que, una vez se obtuvieran los resultados pertinentes, se le daría la información correspondiente al usuario, para lo cual la empresa contaría con el término de treinta (30) días hábiles contados a partir del 23 de noviembre de 2021, para lo cual aportaron como pruebas de defensa la constancia del retiro del medidor a verificar y la constancia de instalación del medidor provisional, no obstante, no obra prueba si quiera sumaria de que dicha información se le haya brindado al accionante y que si bien la empresa con el término antes dicho para efectuar la respectiva información frente a los resultados obtenidos de la verificación del medidor retirado, no debe obviarse el hecho de que no evidencia de que tal información se puso en conocimiento de l accionante, pues no basta solo con ejecutar la solicitud del mismo, sino que, como se trata de una derecho de petición, al mismo debe darse la respectiva respuesta en los términos que la ley establece para ello, en este caso, habersele indicado el tutelante sobre el trámite a realizar y el tiempo que tardaría el mismo, prueba que, como ya se indicó, no obra en el expediente.

Así las cosas, considera este estrado judicial que la autoridad accionada esta incurriendo en la vulneración del derecho fundamental incoado por el accionante, no por el trámite dado a la petición, sino por falta de respuesta a la misma, en consecuencia, se tutelaré el derecho fundamental de petición en favor del señor GERMÁN EMILIO RIAÑO TÓRRES en contra de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., y, por consiguiente, se le ordenará a dicha entidad, a través de su representante legal y/o quien haga sus veces, o a quien corresponda el cumplimiento de esta

orden de tutela, que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, den respuesta a la solicitud del accionante elevada el pasado 23 de noviembre de los corrientes en los términos contemplados en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y, una vez efectuado lo anterior, procedan a demostrar el cumplimiento de la orden acá impartida, allegando con destino a la presente acción y por correo electrónico, la respuesta dada al accionante y demostrando la notificación real y efectiva de la respuesta brindada.

Frente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como ya se indicó en párrafos anteriores, al no asistirle obligación alguna en este asunto, como tampoco se evidenció vulneración de derechos fundamentales en contra del actor, es por decretará la falta de legitimación en la causa por pasiva en esta acción constitucional.

En razón y mérito de lo expuesto el **JUZGADO TREINTA LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, D.C.**, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

## **R E S U E L V E**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición en favor del señor GERMÁN EMILIO RIAÑO TÓRRES, identificado con la C.C. No. 19.232.394, contra la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., conforme a las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** al representante legal, y/o quien haga sus veces, o a quien corresponda el cumplimiento de esta providencia de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, den respuesta a la solicitud del accionante elevada el pasado 23 de noviembre de los

corrientes en los términos contemplados en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y, una vez efectuado lo anterior, procedan a demostrar el cumplimiento de la orden acá impartida, allegando con destino a la presente acción y por correo electrónico, la respuesta dada al accionante y demostrando la notificación real y efectiva de la respuesta brindada.

**TERCERO: DECLARAR** la FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA en la entidad accionada SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, con fundamento en las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

**CUARTO: NOTIFICAR** la presente decisión a las partes por el medio más expedito al alcance del Juzgado.

**QUINTO:** De no ser impugnada la presente decisión, remítanse las diligencias ante la Honorable Corte Constitucional a efectos de su eventual revisión en la forma como se estableció en el **ACUERDO PCSJA20-11594** del 13 de julio de 2020 y demás disposiciones que lo adicionen y/o modifiquen, de regresar el expediente excluido de revisión, archívese el mismo sin nuevo auto que lo ordene.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**FERNANDO GONZALEZ**  
**JUEZ**

*CALG*

Firmado Por:

**Nancy Johana Tellez Silva**  
**Secretario Circuito**  
**Juzgado De Circuito**  
**Laboral 030**  
**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: **d9d15e4f3236cec880471ef787bf1e6ceef8df77b4dcee47b4d6a9c1aabca944**

Documento generado en 08/12/2021 08:35:11 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>