

JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
cmpl02bt@cendoj.ramajudicial.gov.co
Bogotá D. C., veintiuno de mayo de dos mil veinte

REF. Tutela No. 2020-00222
De. *Alejandro Rivera Patiño*
Contra. *Vanti S.A. E.S.P. / Gas Natural S.A. E.S.P.*

Se procede a resolver la solicitud de tutela de la referencia previo los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Alejandro Rivera Patiño formuló acción de tutela, con fundamento en los hechos que a continuación se sintetizan:

- Que el día 20 de febrero de 2020 fue notificado del documento de hallazgos C.F. 200226938 – 28117764, mediante el cual se le informó que debido a anomalías en el medidor debía pagar la diferencia de los costos de los últimos seis meses.
- Que presentó ante las accionadas *“pronunciamiento frente a estos y solicitud de exoneración de pago”* o la tasación de los pagos *“sobre cifras reales”* el 25 de febrero de 2020.
- Que a la fecha de presentación de la acción constitucional la entidad encartada no ha dado respuesta alguna a la solicitud radicada.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Aduce el accionante que la entidad accionada vulnera su derecho fundamental de petición.

III. PETICIÓN

La protección de su derecho fundamental de petición, y en consecuencia se ordene a las accionadas resolver de fondo la solicitud radicada el 25 de febrero de 2020.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

Una vez asumido el conocimiento de la presente acción, mediante auto de fecha 7 de mayo de 2020 se admitió la tutela y se dispuso su notificación a las accionadas.

V. CONTESTACIÓN

Mediante Escritura Pública N° 1439 del 07 de abril de 2020 de la Notaría 21 de Bogotá D.C, la sociedad *Gas Natural S.A., ESP*, cambio su nombre por el de *Vanti S.A. ESP.*, por lo cual las accionadas corresponden a una misma entidad.

En el escrito de contestación la accionada informó que efectivamente encontró irregularidades en el medidor IT/ 81-15-5 No. 6697856 por lo cual procedió a notificar personalmente el documento de hallazgos CF N° 200226938 - 28117764 del 20 de febrero de 2020, a la dirección del predio CL 63 N° 13 - 61 Local 01 de la ciudad de Bogotá D.C, a través del servicio de mensajería de *Envía*.

Señaló que ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, procedió a surtir la notificación por aviso el 28 de febrero de 2020 como consta en la guía N° 014998757017, entregada el 03 de marzo de 2020.

Específicamente frente al tema del derecho de petición indicó que el escrito presentado por el accionante no podía ser tenido como tal, pues correspondía a explicaciones contra el documento de hallazgos enviado, y no a un derecho de petición realmente.

De la misma forma indicó que el accionante en su escrito manifestó que actuaba en calidad de arrendatario, pero no acreditó dicha circunstancia, por lo cual, la entidad no tomo en cuenta dicho escrito dentro del trámite seguido por el documento de hallazgos del medidor, en aplicación a lo previsto en el *Contrato de Condiciones Uniformes*, por falta de legitimidad en cabeza del peticionario.

Sin embargo, adujo que envió respuesta en tal sentido a través de comunicación CF -200391925 – 28117764 del 13 de marzo de 2020 al accionante, la cual fue devuelta por la causal “desconocido”.

En virtud de la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal de la respuesta enviada, indicó que procedió a notificar por aviso el 26 de marzo de 2020, notificación que tampoco fue posible entregar.

En tal sentido señaló que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 inciso 2 de la Ley 1437 de 2011 procedió a publicar a través de la página

WEB de la entidad (www.grupovanti.com) el aviso respectivo por cinco (5) días con fijación del 11 al 15 de Mayo de 2020.

Finalmente indicó que teniendo en cuenta que no se hizo ningún pronunciamiento al documento de hallazgos notificado, en el término conferido procedió a expedir el Documento de Facturación CF 200529975 – 28117764 del 20 de marzo de 2020, el cual fue enviado mediante guía RA256933220CO.

De otra parte, resaltó que en cumplimiento del inciso 2 del artículo 155 de la ley 142 de 1994 y la cláusula 70 del Contrato de Condiciones Uniformes, no suspenderá el servicio de gas natural al usuario por la falta de pago, hasta tanto se agote el procedimiento administrativo respectivo.

Por todo lo anterior solicitó despachar desfavorablemente las pretensiones del actor, resaltando que en ningún momento vulneró su derecho fundamental de petición pues el escrito radicado no cumplía con los requisitos establecidos en la ley 1437 de 2011 para calificarlo como derecho de petición.

Finalmente adujo que desde cualquier perspectiva es indiscutible la improcedencia de la acción de tutela pues el accionante puede interponer reclamos contra la facturación aún en este momento, evento en el cual se dará inicio a la vía gubernativa, debiendo la empresa contestar el reclamo mediante un acto administrativo, susceptible del recurso de reposición y en subsidio de apelación.

En tal sentido resaltó que el accionante cuenta con otros mecanismos por la vía ordinaria, para la protección de los derechos que alega como conculcados, siendo improcedente la tutela al no cumplir con el requisito de subsidiariedad ni demostrar la existencia de un perjuicio irremediable.

VI. CONSIDERACIONES

1. La Constitución Política de 1991 en su artículo 86, establece la acción de tutela como un mecanismo constitucional de carácter excepcional para la protección de derechos fundamentales; prevé el artículo 86 ibídem 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 en 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..."*

Se trata entonces de un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consisten en brindar a la persona la posibilidad de acudir, sin mayores requerimientos de índole formal y con la

certeza que obtendrá oportuna resolución, a la protección inmediata y directa del Estado, a objeto que, en su caso, consideradas sus circunstancias específicas y a falta de otros medios, se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenazas de sus derechos fundamentales logrando así que se cumpla uno de los fines esenciales del estado, consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Nacional.

La finalidad de esa acción es lograr que mediante un trámite preferente y sumario, el juez profiera una orden de actuar o abstenerse de hacerlo, tendiente a hacer cesar la vulneración o amenaza de violación denunciada.

2. Del derecho constitucional de petición.

Ha señalado la jurisprudencia y doctrina constitucional la importancia del derecho de petición como una herramienta determinante para la protección de otras prerrogativas constitucionales como son el derecho a la información, el acceso a documentos públicos, la libertad de expresión y el ejercicio de la participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que los afectan.

Este derecho fundamental está amparado en el artículo 23 de la Carta que establece que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*.

En consecuencia, ha entendido la jurisprudencia de la Corte Constitucional que se vulnera el derecho fundamental de petición al omitir dar resolución pronta y oportuna de la cuestión. Esto ocurre cuando se presenta una de dos circunstancias: *“(i) que al accionante no se le permita presentar petición, o (ii) que exista presentación de una solicitud por parte del accionante. En este sentido, la vulneración del derecho de petición se presentará o bien por la negativa de un agente de recibir la respectiva petición o frustrar su presentación – circunstancia (i)-; o bien que habiendo presentado una petición respetuosa no ha obtenido respuesta, o que la solicitud presentada no fue atendida debidamente –circunstancia (ii).”*

De la misma forma, este derecho tiene como objeto elemental y esencial, el que las respuestas dadas a los peticionarios sean oportunas, y que resuelvan de fondo y de una manera real y efectiva, sin que ello implique claro está, una decisión favorable a sus intereses.

En cuanto a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, establece que:

“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 especial 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 y, 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 del doble del inicialmente previsto”.

2.1. Sobre el derecho de petición ante particulares

La regulación del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional por vía jurisprudencial frente al tema, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. *Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.*

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de

servicios y las provenientes de terceros países se registrarán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.” (Subrayado y negrita fuera de texto)

Así las cosas desde el inciso primero del artículo 32, se establece claramente que al ejercicio del derecho de petición ante particulares se le aplica las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

De la misma forma, sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales a las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios se les aplican también las disposiciones del sobre el derecho de petición consignadas en la Ley 1755 de 2015.

3. Del caso en concreto

El problema jurídico se concreta en determinar si la conducta asumida por la accionada, referente al no otorgamiento de una respuesta al accionante a su escrito radicado el 25 de febrero de 2020 declina en una

conducta vulneradora del derecho fundamental de petición y si su amparo es susceptible de ser concedido a través de este mecanismo excepcional, preferente y sumario.

3.1. Ante tal pedimento se defiende la accionada señalando que la solicitud elevada por el Sr. Alejandro Rivera, no constituye un derecho de petición pues el escrito de fecha 25 de febrero de 2020, que ahora reclama se le responda no tenía esa característica, sino que era un pronunciamiento sobre unos hallazgos en el que estaba *“describiendo traslado del documento de hallazgo enviado por la accionada”*, por lo cual manifiesta no puede ser tenido en cuenta como tal al no cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Por ello corresponde en primer lugar determinar si el escrito radicado por el accionante ante la entidad accionada corresponde o no a un derecho de petición, conforme lo establece el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011.

A ese respecto al revisar el escrito presentado por el actor se tiene que en el mismo se pronuncia sobre el documento de hallazgos CF N° 200226938 - 28117764 del 20 de febrero de 2020 enviado por la accionada, en tal sentido luego de plantear su posición sobre los hechos e irregularidades encontradas por la empresa accionada, realiza una solicitud tendiente a lograr como él mismo lo menciona la *“exoneración de pagos dejados de facturar”* y de no accederse a lo mismo *“que las diferencias sean reales y no las excesivas manifestadas”*; de la misma forma, expone las razones en las que se funda su solicitud.

Ante tal circunstancia es preciso definir si el escrito presentado por el actor era un derecho de petición, caso en el cual correspondería establecer si ha sido respondido o no. Para éste efecto es preciso memorar que según las reglas del derecho de petición cada vez que se formule una solicitud a una autoridad o un particular en la que se realice una petición estamos en presencia de un derecho de petición, lo que en principio significaría un deber para el destinatario del escrito de responder tal solicitud.

Sin embargo, existen eventos en los que, según la jurisprudencia del Consejo de Estado, aplicables según ésta autoridad para los procesos judiciales, según los cuales las peticiones que se presenten al interior de un debate de orden legal tales solicitudes no tienen *per se* tales características, sino que se deben someter a las reglas de las vías ordinarias previstas por el legislador para tales controversias.

Dicho postulado es aplicable a éste asunto en su integridad porque las relaciones entre la empresa prestadora de los servicios públicos y los usuarios de la misma, están de antemano reglamentados, de modo tal que tienen unos parámetros a los que se deben someter las partes y el incumplimiento de los deberes de uno u otro, tienen consecuencias preestablecidas en el ordenamiento que las regula que para éste caso es la Ley 142 de 1994. De lo anterior se tiene que el escrito presentado por el

señor Alejandro Rivera Patiño el día 25 de febrero de 2020, era un pronunciamiento que hacía sobre los hallazgos realizados en el medidor del gas que éste usufructuaba. Por esto la solicitud de exoneración del pago de las diferencias de costos o que se le cobrara lo justo no era un derecho de petición, sino una solicitud en la que pretendía eximirse de una sanción, que a su vez ésta acompañada de unas pruebas y que la única consecuencia legal que podrían tener era que la Empresa de Gas Natural, las estudiara lo mismos que su pedidos y conforme a la ley resolver, previa valoración fáctica, legal y probatoria lo que en derecho correspondiera y no tomar su escrito como un derecho de petición que no podría tener ninguna respuesta distinta a continuar con el tramite previsto por la ley para determinar la eventualidad de una sanción y los pormenores de la misma. Tales circunstancias determinan que, no existiendo derecho de petición la pretensión del accionante para que se le tutele tal pedido no podrá tener respuesta favorable.

No obstante, lo anterior corresponde examinar si los hechos puestos en conocimiento de ésta sede constitucional constituyen evidencia de alguna vulneración de un derecho constitucional diferente, en éste caso el *debido proceso*, y en especial si la negativa de la Empresa de Gas Natural a tramitar los descargos y pedidos formulados por el usuario, podían ser rechazados, so pretexto de una formalidad incumplida para desechar un pronunciamiento de fondo al cual el usuario tiene derecho.

4. Sobre los Fallos extra y ultra *petita* en el trámite de tutela

La Corte Constitucional ha reiterado la posibilidad que tienen los jueces de tutela de fallar un asunto de manera diferente a lo pedido. Por ejemplo, en la sentencia SU-195 de 2012¹ la Sala Plena indicó:

*“En cuanto a la posibilidad de que los fallos puedan ser extra y ultra petita en materia de tutela, esta Corte de manera pacífica ha señalado que **el juez de tutela puede al momento de resolver el caso concreto conceder el amparo incluso a partir de situaciones o derechos no alegados, atendiendo la informalidad que reviste el amparo y además quien determina los derechos fundamentales violados.** Así, desde los primeros pronunciamientos se ha sentado esta posición, toda vez que conforme a la condición sui generis de esta acción, la labor de la autoridad judicial no puede limitarse exclusivamente a las pretensiones invocadas por la parte actora, sino que debe estar encaminada a garantizar el amparo efectivo de los derechos fundamentales.”*² (Subraya fuera de texto)

1 Sentencia SU-195 de 2012 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio

2 sentencia SU-195 de 2012 (MP Jorge Iván Palacio Palacio; SPV Jorge Ignacio Pretelt Chaljub), reiterando lo señalado en las sentencias T-310 de 1995 (MP Vladimiro Naranjo Mesa), T-450 de 1998 (MP Alfredo Beltrán

Lo anterior, reiterando lo señalado en la sentencia SU-484 de 2008, en donde la Corte, al referirse a la aplicación de la facultad extra *petita*, recordó la sentencia T-310 de 1995 e indicó:

“(...) dada la naturaleza de la presente acción, la labor del juez no debe circunscribirse únicamente a las pretensiones que cualquier persona exponga en la respectiva demanda, sino que su labor debe estar encaminada a garantizar la vigencia y la efectividad de los preceptos constitucionales relativos al amparo inmediato y necesario de los derechos fundamentales. En otras palabras, en materia de tutela no sólo resulta procedente sino que en algunas ocasiones se torna indispensable que los fallos sean extra o ultra petita. Argumentar lo contrario significaría que si, por ejemplo, el juez advierte una evidente violación, o amenaza de violación de un derecho fundamental como el derecho a la vida, no podría ordenar su protección, toda vez que el peticionario no lo adujo expresamente en la debida oportunidad procesal. Ello equivaldría a que la administración de justicia tendría que desconocer el mandato contenido en el artículo 2o superior y el espíritu mismo de la Constitución Política, pues -se reitera- la vigencia de los derechos constitucionales fundamentales es el cimiento mismo del Estado social de derecho.” ^[31] (Subraya fuera de texto)

Lo anterior permite concluir que el juez de tutela está facultado para emitir fallos extra y ultra *petita*, cuando de la situación fáctica de la demanda se puede evidenciar la vulneración de un derecho fundamental, aun cuando su protección no haya sido solicitada por el peticionario.

4.1. Hechas las anteriores consideraciones y establecida la pertinencia de un fallo extra y ultra-petita en materia de tutela, se procederá a examinar si la negativa de la accionada a tramitar los descargos del actor apoyado en el hecho de no haber acreditado la prueba del contrato de arrendamiento es de recibo o si por el contrario la misma, resulta excesiva o arbitraria y con ello se le privó al usuario de una decisión de fondo y de paso que le vulnerara el derecho al debido proceso por violación flagrante del estatuto sustancial.

A éste respecto y *ab-nitio* se descubre que el condicionamiento realizado por la accionada de lejos constituye un exceso de ritual manifiesto, por varias razones que a continuación se pasa a examinar.

4.1.1.- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante concepto unificado No. 34 de 2016 (actualizado el 25 de junio de 2019) *“la garantía al derecho al debido proceso está en el respeto por parte de los prestadores en la facultad que tienen los usuarios de reclamar,*

Sierra), T-886 de 2000 (MP Alejandro Martínez Caballero), T-794 de 2002 (MP Alfredo Beltrán Sierra), T-610 de 2005 (MP Marco Gerardo Monroy Cabra), entre otras.

presentar recursos y pruebas y objetar aquellas que el prestador presentó en su contra.”

Por eso corresponde examinar si la accionada respeto el derecho del usuario a reclamar y objetar las pruebas y por ello es pertinente memorar el texto de la respuesta de la empresa que le permitió no analizar de fondo la situación del reclamante, las cuales señaló:

“Verificado el escrito de la referencia del asunto, se advierte que quien reclama es Señor ALEJANDRO RIVERA PATIÑO, quien indica actuar en calidad de arrendatario /usuario del predio donde se presta el servicio...Como quiera que Señor, no acreditó el interés que le asiste para reclamar en la presente actuación, adolece de legitimidad en la causa, por lo tanto la Empresa no podrá atender de fondo los argumentos planteados en el escrito de la referencia del asunto y en consecuencia suministrar información del proceso administrativo adelantado.”

A éste respecto se hace necesario relieves que la exigencia de “acreditar la calidad de arrendatario”, al usuario que concurrió a ejercer el derecho de defensa y de reclamación, constituyó una indebida valoración de la condición, pues no tuvo en cuenta la empresa “ Vanti S.A.” que el contrato de arrendamiento por su naturaleza es de carácter consensual y por ello el mismo puede existir, sin que exista un documento que lo represente, con lo cual colocaba al reclamante en condiciones de desigualdad para cumplir con dicha carga.

No obstante, el usuario allegó comprobantes del pago realizado por concepto de canon a su arrendador, lo cual en una sana interpretación bien podía constituir la demostración de que era un arrendatario. Sin embargo, la valoración fue caprichosa y el prestador del servicio concluyó sin fundamento legal válido que no había probado la calidad de arrendatario.

4.1.2.- Asimismo llama la atención como la formulación de hallazgos se hace de manera indiscriminada y sin identificar al sujeto pasivo de la investigación, pero al momento de los descargos somete a éste último a que acredite la calidad de arrendatario, lo cual constituye un abuso de posición dominante que pone de presente la desigualdad de los sujetos involucrados en la controversia.

Obsérvese como la comunicación de los hallazgos, no vincula personas específicas, sino que se dirige a **“propietario, suscriptor o usuario”**, pero sí exige, que la persona que haga los descargos acredite la calidad de arrendatario, en caso de serlo. Finalmente se concluye sin que sea necesario hacer grandes elucubraciones que la condición de usuario es bastante amplia y genérica y allí se involucra cualquier persona que ocupe el inmueble y por ende haga uso de los servicios, como lo es en éste caso el arrendatario.

Tan es así que por ejemplo la *Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios* mediante concepto unificado SSPD- OJU-2010-015 indicó respecto al tema de las peticiones y reclamaciones que no se pueden exigir requisitos adicionales a los previstos en la ley, atendiendo a la presunción de buena fe. Así:

“2.11. Para presentar una reclamación no pueden exigirse requisitos adicionales a los que consagra la Ley y la Regulación. De conformidad con los artículos 152 y 153 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y su trámite se adelantará conforme al derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Por su parte, los artículos 83 y 84 de la Constitución Política señalan lo siguiente: “Artículo 83. Presunción de la buena fe. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten contra éstas. Artículo 84. Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.”

Así las cosas, para la presentación de reclamos ante los prestadores de servicios públicos, estos no pueden exigir requisitos o documentos especiales como por ejemplo una copia del certificado de tradición o del contrato de arrendamiento, por lo que basta con que la persona que acude ante la empresa manifieste en forma verbal o por escrito la calidad en que actúa para que tenga derecho a ser atendida”. (Subrayado ajeno al texto).

En todo caso, debe aclararse que cuando se actúa en nombre de un tercero, es decir, cuando el peticionario o reclamante no ostenta la calidad de suscriptor o usuario, sino que actúa en nombre de estos, se deberá exigir poder que acredite la respectiva calidad de representante.”

Así las cosas, se concluye sin ninguna hesitación que la accionada *Vanti S.A.* incurrió en un *exceso de rigor manifiesto* al efectuar exigencias caprichosas y violatorias del derecho del usuario a reclamar y de contera trasgredió el *debido proceso* del reclamante Alejandro Rivera Patiño, a quien se le privó del derecho a recibir el trámite de rigor en su reclamación, al dejar sin validez los descargos por no haber cumplido una exigencia que el prestador del servicio, no estaba legitimado para imponer, lo cual constituyó una indebida interpretación y aplicación de la norma sustantiva en detrimento de los derechos del usuario reclamante y que como tal debe ser protegido dentro de éste asunto.

De igual manera la Corte Constitucional ha establecido que la tutela es procedente contra los actos que expidan las empresas de servicios públicos domiciliarios cuando estas decisiones configuran claras violaciones al debido proceso, que pueden constituir abuso de la posición dominante o generar un perjuicio irremediable. Sobre este particular ha considerado que:

“Tampoco puede el juez de tutela permitir que se prolongue en el tiempo un comportamiento contrario a los derechos fundamentales de la accionante, cuando ha verificado que se concretó en una clara vía de hecho, y que puede constituir un abuso de la posición dominante de las empresas demandadas, así como ocasionar un perjuicio irremediable, sin adoptar las medidas que resulten necesarias para restablecer los derechos conculcados.”³

4.2. En conclusión, el escrito radicado por el accionante no constituye un derecho de petición sino un pronunciamiento en ejercicio de su derecho de defensa y contradicción por lo cual no puede alegarse una vulneración al derecho fundamental de petición y en tal sentido se denegará el amparo impetrado por el accionante.

Sin embargo, al evidenciarse la vulneración al debido proceso en la actuación de la entidad accionada pues esta no puede apoyarse en un argumento tan discutible y contentivo de *exceso ritual manifiesto* para rechazar de un todo, la vocación de defensa que tiene el usuario y en virtud de las facultades otorgadas al juez de tutela para fallar *extra y ultra petita* se tutelaré el derecho fundamental al debido proceso del accionante y en tal sentido se ordenará a la accionada tener en cuenta el escrito presentado por el actor el 25 de febrero de 2020 dentro del trámite del documento de hallazgos CF N° 200226938 - 28117764 del 20 de febrero de 2020, dándole el trámite que corresponda de acuerdo al procedimiento establecido para el efecto.

Lo anterior por cuanto si bien el accionante cuenta con otros medios de defensa en la vía ordinaria, estos no resultan idóneos y suficientes y consecuente con lo expresado por la Corte Constitucional y citado en líneas anteriores, no puede el juez de tutela permitir que se prolongue en el tiempo una clara vía de hecho y permanecer inmóvil ante el abuso de la posición dominante sin tomar las medidas pertinentes.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

³ Sentencia T-927 de 1999. MP: Carlos Gaviria Díaz. Reiterada Sentencia T-191 de 2008. M.P. Mauricio González Cuervo.

VII. RESUELVE

PRIMERO: Denegar el amparo constitucional deprecado por *Alejandro Rivera Patiño*, en relación con el derecho fundamental de petición conforme las razones expuestas en la parte considerativa.

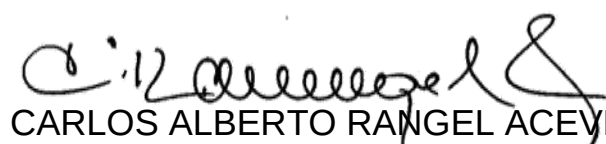
SEGUNDO: Tutelar el derecho fundamental al debido proceso del señor *Alejandro Rivera Patiño*, por las razones expuestas en la parte motiva.

TERCERO: En consecuencia, ordenar a *Vanti S.A. ESP.*, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, proceda a tramitar el escrito presentado por el actor el 25 de febrero de 2020, omitiendo la exigencia de probar la calidad de arrendatario del reclamante, dentro del pronunciamiento hecho por el accionante con relación a los hallazgos presentados en la investigación realizada.

CUERTO: Notificar a las partes por el medio más expedito y eficaz, en los términos previstos por el art. 30 del Decreto 2591/91.

QUINTO: En caso de no ser impugnada, por secretaría, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, al tenor de lo dispuesto en el Inc. 2 del Art. 31 del Decreto 2591/91.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


CARLOS ALBERTO RANGEL ACEVEDO
Juez

K.A.