

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00939-00

ACCIONANTE: MARTHA JANETH GONZALEZ GALINDO en causa propia y en calidad de
agente oficiosa de **JEFRY ALEJANDRO LOPEZ GONZALEZ**.

ACCIONADA: VANTI S.A. E.S.P.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los veintinueve (29) días del mes de noviembre del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **MARTHA JANETH GONZALEZ GALINDO** en causa propia y en calidad de agente oficiosa de **JEFRY ALEJANDRO LOPEZ GONZALEZ**, quien solicita el amparo de los derechos fundamentales a los servicios públicos domiciliarios, dignidad humana, familia, vivienda y salud, presuntamente vulnerados por **VANTI S.A. E.S.P.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante que vive en el apartamento ubicado en la Carrera 11 No. 39 Sur – 0037 con su hijo **JEFRY ALEJANDRO LOPEZ GONZALEZ**, quien tiene 16 años.

Que todos los meses realiza el pago oportuno del servicio de gas natural.

Que desde julio de 2023 ha evidenciado un incremento en el valor de la factura, el cual corresponde a un crédito tomado por José Alejandro López Hernández, quien no vive en el inmueble.

Que el incremento es mayor al valor del consumo del servicio.

Que el 04 de agosto de 2023 presentó un derecho de petición ante **VANTI S.A. E.S.P.**, manifestando su inconformidad con el valor de la factura e informando los datos del deudor del crédito.

Que en octubre de 2023 un funcionario de **VANTI S.A. E.S.P.** suspendió el servicio, por el no pago del crédito.

Que no puede utilizar la estufa a gas, ni la ducha con calentador, situaciones que afectan la salud mental y física de su hijo.

Por lo anterior, solicita el amparo de los derechos fundamentales y, en consecuencia, se ordene a **VANTI S.A. E.S.P.** reestablecer inmediatamente el servicio público en el inmueble, cobrar únicamente el valor del consumo, y abstenerse de realizar cobros por un crédito que no fue adquirido por los habitantes del inmueble.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

VANTI S.A. E.S.P.

La accionada allegó contestación el 21 de noviembre de 2023, en la que manifiesta que no le consta que la accionante y el agenciado vivan en el inmueble.

Que la cuenta contrato No. 61789471 tiene cargada una financiación por \$3.480.000, por concepto de lavadora (\$2.994.000) y electrodomésticos (\$486.000), diferido a 36 cuotas.

Que quien adquirió los productos y autorizó su financiación fue el titular de la cuenta, José Alejandro López Hernández.

Que la posibilidad de que se incorporen en la factura de servicios, cobros por bienes o servicios diferentes a la prestación del servicio público, se encuentra permitida por la ley y por las cláusulas 57 y 58 del Contrato de Condiciones Uniformes que vincula a las partes.

Que el cobro es correcto y se seguirá presentando en la facturación de la cuenta contrato No. 61789471.

Que el 04 de agosto de 2023 la accionante presentó un derecho de petición bajo el ticket No. 10924254, donde manifestó su inconformidad con el crédito cobrado a través de la factura del servicio de gas, y solicitó el retiro del cobro para que se realizara al titular del crédito.

Que mediante Acto Administrativo No. 10924254 – 61789471 del 14 de agosto de 2023, notificado al celular ***2542, se le informó a la accionante que el cobro era correcto.

Que el 08 de noviembre de 2023 la accionante solicitó, a través del canal telefónico, información del reclamo anterior, y que se le respondió que ya se había resuelto.

Que en octubre de 2023 se generó la orden para la suspensión del servicio, pero no fue ejecutada.

Que en noviembre de 2023 se generó nueva orden para la suspensión del servicio, la cual fue ejecutada el 07 de noviembre de 2023, debido que la factura No. F15I86052704 del mes de octubre de 2023, con fecha de pago oportuno el 01 de noviembre de 2023, se encontraba pendiente de pago.

Que al no contar con la presencia del cliente en la ejecución de la suspensión del servicio, la empresa realizó el registro fotográfico de la operación.

Que no es cierto que se haya suspendido el servicio por el no pago del crédito, sino por la falta de pago de la factura No. F15I86052704 del mes de octubre de 2023, donde se cobró el consumo del servicio de gas.

Que los usuarios que no cuentan con el servicio de gas pueden acudir a combustibles sustitutos como el gas propano, o a la energía eléctrica, para satisfacer sus necesidades energéticas.

Que no se acredita un perjuicio irremediable, ni obra prueba de algún daño generado por una conducta ilegal de la empresa.

Por lo anterior, solicita desestimar por improcedente la acción de tutela.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

El Despacho se plantea los siguientes problemas jurídicos: (i) ¿VANTI S.A. E.S.P. vulneró los derechos fundamentales a los servicios públicos domiciliarios, dignidad humana, familia, vivienda y salud de la señora **MARTHA JANETH GONZALEZ GALINDO** y de su hijo **JEFRY ALEJANDRO LOPEZ GONZALEZ**, al haber suspendido el servicio de gas domiciliario en el inmueble ubicado en la Carrera 11 No. 39 Sur – 0037? y (ii) ¿Es procedente la acción

de tutela para ordenar a **VANTI S.A. E.S.P.** cobrar en la factura únicamente el valor del consumo del servicio y abstenerse de realizar cobros por créditos?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y SU PROTECCIÓN POR LA VÍA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

De conformidad con el artículo 365 de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, siendo su deber: (i) asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares; y (ii) mantener la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

A su turno, el artículo 367 *ibidem* establece que corresponde al legislador fijar las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos *domiciliarios*, su cobertura, calidad, financiación, y el régimen tarifario.

En virtud de ello, se expidió la Ley 142 de 1994 *“por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*, la cual, en el artículo 4º señala que todos los servicios públicos de que trata esa Ley, se considerarán servicios públicos esenciales; y, en el numeral 14.21 del artículo 14 señala que los servicios públicos domiciliarios son los servicios de *“acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible”*.

Acorde con lo anterior, la jurisprudencia constitucional ha establecido que los servicios públicos domiciliarios son *“aquellos que se prestan a través del sistema de redes físicas o humanas con puntos terminales en las viviendas o sitios de trabajo de los usuarios y cumplen*

la finalidad específica de satisfacer las necesidades esenciales de las personas”¹, precisando las características relevantes para su determinación de la siguiente forma²:

“a) El servicio público domiciliario -de conformidad con el artículo 365 de la Constitución-, puede ser prestado directamente o indirectamente por el Estado, por comunidades organizadas o por particulares, manteniendo éste la regulación, el control y la vigilancia de los servicios.

b) El servicio público domiciliario tiene un ‘punto terminal’ que son las viviendas o los sitios de trabajo de los usuarios, entendiendo por usuario ‘la persona que usa ciertos servicios, es decir quien disfruta el uso de cierta cosa’.

c) El servicio público domiciliario está destinado a satisfacer las necesidades básicas de las personas en circunstancias fácticas, es decir en concreto. Así pues, no se encuentran en estas circunstancias el uso del agua destinado a urbanizar un terreno donde no habite persona alguna.”

Ahora bien, el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, define el contrato de prestación de servicios públicos como un acuerdo de voluntades *“en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados”*. En ese orden, la onerosidad de este contrato faculta a las empresas de servicios públicos para cobrar un precio a la parte suscriptora o al usuario, como contraprestación por el servicio que le suministra³.

Acorde con ello, el párrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, autoriza a las empresas prestadoras de servicios públicos a suspender el servicio público *“si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación”*.

Al respecto, la Corte Constitucional ha señalado que el cobro que realizan las empresas de servicios públicos domiciliarios, así como su suspensión en caso de incumplimiento en el pago, tienen respaldo en el principio de solidaridad, en cuanto procuran el sostenimiento financiero de esas empresas y constituyen un medio para la realización de la finalidad social del Estado en este ámbito, según el artículo 365 de la Constitución⁴.

Igualmente, ha establecido que la suspensión del servicio público por falta de pago en las condiciones previstas por la Ley, es constitucionalmente aceptable, pues ello tiene como objetivo: *“(i) garantizar la prestación del servicio público a los demás usuarios; (ii) concretar*

¹ Sentencia T-578 de 1992

² Sentencia T-504 de 2012

³ Sentencias T-717 de 2010 y T-188 de 2018

⁴ Sentencias C-150 de 2003 y T-273 de 2012

el deber de solidaridad, que es un principio fundamental del Estado; y (iii) evitar que los propietarios no usuarios de los bienes, sean asaltados en su buena fe por arrendatarios o tenedores incumplidos en sus obligaciones contractuales”⁵.

No obstante, el Alto Tribunal también ha reseñado que aquella facultad legal de las empresas de servicios públicos no es absoluta, pues *“el carácter oneroso de los servicios públicos domiciliarios explica el deber del usuario de pagar las facturas correspondientes, pero no justifica que no sean respetados en su dignidad en tanto seres humanos (...)”⁶*. Así, ha considerado que, en determinadas hipótesis, el menoscabo que representa la suspensión de los servicios para ciertos derechos fundamentales es desproporcionado, si se lo compara con el beneficio reportado por la suspensión. Por tal motivo, la legitimidad de la suspensión debe ser analizada según los supuestos fácticos y jurídicos de cada caso.

En efecto, la jurisprudencia constitucional ha establecido excepciones a la regla general de la suspensión de los servicios públicos domiciliarios por incumplimiento del deber de pago, las cuales guardan una relación directa con la protección de los derechos fundamentales de los usuarios del servicio.

Sobre este particular, en la Sentencia C-150 de 2003 se declaró la exequibilidad del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, que permite la suspensión del servicio en caso de incumplimiento en el pago, en el entendido de que se deben respetar los derechos de los usuarios cuando se vaya a tomar la decisión de cortar el servicio; derechos entre los cuales se encuentran:

“(i) el debido proceso y el derecho de defensa, que permite a los usuarios o suscriptores contradecir efectivamente tanto las facturas a su cargo como el acto mediante el cual se suspende el servicio y también obligan a las Empresa prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio. El derecho al debido proceso incorpora también el derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes ; y (ii) el derecho a que las Empresa prestadoras de servicios públicos se abstengan de suspender el servicio cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o, impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos en razón a sus usuarios , o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad ”.⁷

En igual sentido, en la Sentencia T-273 de 2012 la Corte resaltó:

“En síntesis, el cobro que realizan las Empresa de servicios públicos, así como la suspensión en caso de incumplimiento en el pago, tienen respaldo en el ordenamiento jurídico y constituyen actuaciones legítimas a la luz del artículo 365 de la Constitución.

⁵ Sentencias T-717 de 2010 y T188 de 2018

⁶ Sentencia C-150 de 2003

⁷ Sentencia T-188 de 2018

No obstante, en virtud de la prevalencia de los derechos fundamentales, dichas Empresa deben abstenerse de suspender un servicio público esencial en caso de incumplimiento en el pago, cuando: i) las personas afectadas por esa medida sean sujetos de especial protección constitucional; ii) se trate de establecimientos constitucionalmente protegidos en atención al servicio que prestan y las condiciones de vulnerabilidad e indefensión de sus usuarios; y iii) esté debidamente acreditado que se trata de usuarios que carecen de recursos económicos suficientes para sufragar el costo de los servicios.

En todo caso, bajo estos supuestos fácticos, el juez de tutela ordenará propiciar las gestiones que sean conducentes a que se suscriban acuerdos de pago, a fin de cumplir la obligación contraída con la empresa de servicios públicos.” (Subrayas fuera del texto)

En dicha providencia, además, se puntualizó que la excepción relativa a la efectividad de los derechos fundamentales de los sujetos de especial protección constitucional, ha sido reiterada en múltiples oportunidades, en el sentido de afirmar que *“las Empresas de servicios públicos domiciliarios deben abstenerse de suspender el servicio en caso de incumplimiento en el pago, cuando las personas afectadas por esa medida se encuentren en una situación de vulnerabilidad o indefensión que implique la observancia de un deber de especial protección, por parte del Estado y los particulares.”* (Subrayas fuera del texto)

LA DEFENSA DE DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE AFECTADOS COMO PRESUPUESTO DE PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

De acuerdo con el artículo 1º del Decreto 2591 de 1991, el mecanismo de amparo constitucional tiene como propósito la defensa inmediata de derechos fundamentales, *“cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este decreto”*⁸.

Así pues, la acción de tutela resulta improcedente: (i) cuando no tenga como pretensión principal la defensa de garantías fundamentales; o (ii) cuando la acción u omisión que atenta contra las mismas no sea actual o existente, por ejemplo, porque haya cesado o se haya consumado, y por tanto el amparo carezca de objeto.

En lo concerniente al primer supuesto, en reiteradas ocasiones⁹ la Corte Constitucional ha entendido como regla general, que el único objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos fundamentales.

De esta manera, se ha entendido que **el mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia *iusfundamental***, *“pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda *iusfundamental*, más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe*

⁸ Artículo 1º del Decreto 2591 de 1991.

⁹ Sentencias T-470 de 1998; T-015 de 2005; T-155 de 2010; T-449 de 2011, y T-650 de 2011.

*contractual y económico*¹⁰, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional.

En línea con lo anterior, la sentencia T-606 de 2000 consideró lo siguiente:

*“Constituye regla general en materia del amparo tutelar, que la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, **resultan ajenas a la misma las discusiones que surjan respecto del derecho (...), cuando el mismo es de índole económica, en tanto que las discusiones de orden legal escapan a ese radio de acción de garantías superiores, pues las mismas presentan unos instrumentos procesales propios para su trámite y resolución.***

A lo anterior debe añadirse que uno de los presupuestos de procedibilidad de la acción de tutela lo constituye, precisamente, la amenaza o vulneración de derechos fundamentales de las personas, cuyos efectos pretenden contrarrestarse con las respectivas órdenes de inmediato cumplimiento proferidas por los jueces de tutela, en razón a la primacía de los mismos (...).”¹¹

En consecuencia, los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias¹².

CASO CONCRETO

La señora **MARTHA JANETH GONZALEZ GALINDO** en nombre propio y en calidad de agente oficiosa de **JEFRY ALEJANDRO LOPEZ GONZALEZ**, interpone acción de tutela con el fin de que se amparen sus derechos fundamentales a los servicios públicos domiciliarios, dignidad humana, familia, vivienda y salud, presuntamente vulnerados por **VANTI S.A. E.S.P.** Pide se ordene a la accionada reestablecer inmediatamente el servicio público en el inmueble ubicado en la Carrera 11 No. 39 Sur – 0037, cobrar únicamente el valor por el consumo, y abstenerse de realizar cobros por un crédito que no fue adquirido por ellos.

Así las cosas, de cara a la solución de los problemas jurídicos, se abordará cada una de las pretensiones a fin de determinar si se ha configurado alguna vulneración que haga procedente la intervención del juez de tutela.

- i. Frente a la solicitud de restablecimiento del servicio público de gas natural:

¹⁰ Sentencia T-499 de 2011.

¹¹ Sentencia T-606 de 2000.

¹² Sentencia T-903 de 2014

La accionante fundamenta la pretensión manifestando que ella y su hijo **JEFRY ALEJANDRO LOPEZ GONZALEZ** de 16 años, viven en el apartamento ubicado en la Carrera 11 No. 39 Sur – 0037 de Bogotá; que todos los meses realiza el pago del servicio de gas natural dentro del plazo oportuno, pero que desde julio de 2023 ha evidenciado un incremento en el valor de la factura, que corresponde a un crédito adquirido por el señor José Alejandro López Hernández; que en el mes de *octubre* de 2023 la accionada suspendió el servicio de gas natural por el no pago de un crédito cargado a la factura, el cual no está autorizado y es un concepto distinto al consumo, situación que le impide utilizar la estufa a gas y la ducha con calentador, afectando la salud mental y física de su hijo.

Sin embargo, el Despacho no encuentra acreditadas las afirmaciones realizadas por la accionante y, por ende, no se evidencia la vulneración *iusfundamental* alegada, conforme las razones que se pasan a exponer.

En **primer lugar**, según los numerales 14.31 y 14.33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994 “*por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*”, se entiende como *suscriptor* a la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, y como *usuario* a la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble o como receptor directo del servicio.

Siguiendo la norma, en el presente caso no se aportó prueba alguna que acredite que la señora **MARTHA JANETH GONZALEZ GALINDO** y/o el agenciado **JEFRY ALEJANDRO LOPEZ GONZALEZ** sean propietarios, arrendatarios, poseedores o tenedores de la vivienda ubicada en la Carrera 11 No. 39 Sur –0037; es decir, no se acredita que ellos ostenten la calidad de *suscriptor* o *usuario* del servicio público de gas natural.

Además, de acuerdo con lo informado por la accionada en su contestación, y según se lee en las facturas aportadas con la acción de tutela¹³, quien registra como *titular* de la cuenta contrato No. 61789471 es el señor José Alejandro López Hernández, más no la accionante.

Las anteriores circunstancias impiden corroborar que, en efecto, la actora y el agenciado se están viendo directamente perjudicados con la suspensión del servicio de gas natural en el referido inmueble.

En **segundo lugar**, **VANTI S.A. E.S.P.** al contestar la acción de tutela corroboró que, la cuenta contrato No. 61789471 tiene cargada una financiación por valor total de \$3.480.000 por concepto de electrodomésticos adquiridos por el titular de la cuenta, quien autorizó su

¹³ Páginas 10, 11 y 13 a 16 del archivo pdf 01AccionTutela

financiación a través de la factura del servicio de gas natural; de manera que, el cobro realizado es correcto.

Así mismo, aclaró que la suspensión del servicio no se realizó en el mes de octubre de 2023 como lo manifiesta la actora, sino el **07 de noviembre de 2023**, adjuntando como prueba el registro fotográfico de la operación¹⁴. Y resaltó que, el corte del servicio no se ordenó por la falta de pago del crédito de los electrodomésticos, sino por la falta de pago de la factura No. F15I86052704 del mes de octubre de 2023, con plazo oportuno el 01 de noviembre de 2023, en la cual se realizó el cobro del servicio, así¹⁵:

CuentaContr.	FechaCont.	CD	N. Documento	N. Factura	Concepto	OPri	OPar	Impte.	Mon.	C.C. Colecti	VenceDoc.
61789471	01.10.2023	RT	22023485084	F15I86052704	Seguro Vida Deudor	5014	0010	6.091,00	COP		01.11.2023
61789471	17.10.2023	FA	202001042058	F15I86052704	Fact. Periódica Comerc/Re	0100	1200	6.746,70	COP		01.11.2023
61789471	17.10.2023	FA	202001042058	F15I86052704	Redondeo	RUND	0001	2,30	COP		01.11.2023
Totales		COP						12.840,00	COP		

Lo anterior se constata con la factura aportada por la accionante¹⁶, en la cual no se observa que se esté realizando el cobro del crédito, como se dice en el escrito de tutela.

Así las cosas, es importante resaltar que, de conformidad con el párrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, es obligación de la empresa de servicios públicos suspender el servicio si el *usuario* o *suscriptor* incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato.

A su turno, **VANTI S.A. E.S.P.** puso de presente que en la cláusula 15ª del Contrato de Condiciones Uniformes suscrito con el titular de la cuenta, relativa a los derechos de las partes, se pactó:

“Son derechos de LA EMPRESA, los siguientes:

5. Suspender y cortar el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones del Suscriptor o Usuario, según lo previsto en este contrato”.

Y, que en la cláusula 18ª se estableció como uno de los deberes a cargo del *suscriptor* o *usuario*:

“1. Pagar dentro de los plazos establecidos y en los sitios autorizados por LA EMPRESA, el valor liquidado en la factura por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente”.

¹⁴ Página 7 del archivo pdf 05ContestacionVanti

¹⁵ Página 9 ibidem

¹⁶ Página 10 del archivo pdf 01AccionTutela

Acorde con lo anterior es dable concluir que, el proceder de **VANTI S.A. E.S.P.** no se torna arbitrario e injustificado, sino que se basa en el incumplimiento del contrato de condiciones uniformes respecto de la cuenta contrato No. 61789471, particularmente en lo que hace a la falta de pago del consumo del servicio de gas natural del mes de octubre de 2023; y, además, se constituye en un deber impuesto por el legislador, el cual, según la jurisprudencia, tiene como objetivo: “(i) garantizar la prestación del servicio público a los demás usuarios; (ii) concretar el deber de solidaridad, que es un principio fundamental del Estado; y (iii) evitar que los propietarios no usuarios de los bienes, sean asaltados en su buena fe por arrendatarios o tenedores incumplidos en sus obligaciones contractuales”¹⁷.

En **tercer lugar**, si en gracia de discusión se aceptara que la accionante y el agenciado sí son *usuarios* del servicio público, no están acreditadas las condiciones para ordenar -por vía de tutela- el restablecimiento del servicio público de gas natural, por lo siguiente:

Según se expuso en el marco normativo, la facultad otorgada a las empresas de servicios públicos domiciliarios frente a la suspensión del servicio por el no pago de las facturas no es absoluta, pues en ciertos eventos el menoscabo que representa el corte del servicio es desproporcionado en relación con el beneficio que representa.

En ese orden, la Corte Constitucional ha establecido *excepciones* a la regla general de la suspensión por incumplimiento del deber de pago, las cuales guardan una relación directa con la protección de los derechos fundamentales de los usuarios del servicio.

Así las cosas, las empresas de servicios públicos deben abstenerse de suspender un servicio público esencial en caso de incumplimiento en el pago, cuando: (i) las personas afectadas sean sujetos de especial protección constitucional y se encuentren en una situación de vulnerabilidad o indefensión; (ii) se trate de establecimientos constitucionalmente protegidos en atención al servicio que prestan y las condiciones de vulnerabilidad e indefensión de sus usuarios; y (iii) esté debidamente acreditado que se trata de usuarios que carecen de recursos económicos suficientes para sufragar el costo de los servicios.

Aplicando dichos parámetros al caso concreto se encuentra que:

(i) La accionante no aduce ni prueba tener alguna condición etaria, de salud o socio económica en virtud de la cual pueda considerarse un sujeto de especial protección constitucional y, si bien está acreditado que el agenciado **JEFRY ALEJANDRO LÓPEZ GONZÁLEZ** es un menor de 16 años, lo cierto es que no se observa que se encuentre en una

¹⁷ Sentencias T-717 de 2010 y T188 de 2018

situación de vulnerabilidad o indefensión por la suspensión del servicio de gas natural en la vivienda donde presuntamente habita.

En efecto, la señora **MARTHA JANETH GONZÁLEZ GALINDO** refiere que la salud física y mental del menor se está viendo comprometida con el corte del servicio, debido a que le impide preparar alimentos en la estufa a gas, y que la ducha funciona con calentador.

Frente a dichas manifestaciones es necesario resaltar, por un lado, que no se aportó prueba que acredite la afectación a la salud, pues no obra documento de atenciones médicas donde se registre algún padecimiento del menor derivado de la falta del servicio de gas natural.

Por otro lado, no puede afirmarse que la falta de suministro de gas natural comprometa seriamente los derechos fundamentales del agenciado, su vida digna y/o su integridad personal, pues, aun cuando el artículo 4º de la Ley 142 de 1994 lo reconoce como un servicio público *esencial*, éste no es irremplazable y así lo ha advertido la propia Corte Constitucional, por ejemplo, en Sentencia T-188 de 2018, al señalar que éste puede suplirse “a través del servicio de energía eléctrica o de la adquisición de pipetas de gas”.

(ii) La suspensión del servicio no se produjo en un establecimiento constitucionalmente protegido, pues se trata de un bien inmueble particular y no de un establecimiento de salud, o relacionado con la seguridad o las comunicaciones¹⁸.

(iii) No está probado que la accionante carezca de los recursos económicos para sufragar el costo del servicio de gas natural adeudado, el cual corresponde al consumo del mes de octubre de 2023.

En consecuencia, no está acreditada alguna de las excepciones previstas por la jurisprudencia constitucional para no realizar la suspensión del servicio de gas natural a pesar del incumplimiento en el pago.

Corolario de lo expuesto, no hay actuación irregular o arbitraria de **VANTI S.A. E.S.P.** que haga procedente ordenarle reestablecer el suministro de gas natural al inmueble ubicado en la Carrera 11 No. 39 Sur – 0037; y, en ese orden, al no encontrar probado que la entidad sea responsable de las vulneraciones *iusfundamentales* que se le atribuyen, siendo éste un presupuesto necesario *“de orden lógico-jurídico”* para que haya lugar a la protección constitucional, es por lo que habrá de **negarse** el amparo frente a este punto.

¹⁸ Sentencias T-881 de 2002, C-150 de 2023, T-614 de 2010, entre otras.

ii. Frente a la pretensión dirigida al no cobro de valores distintos al consumo:

Solicita la accionante que se le ordene a **VANTI S.A. E.S.P.** cobrar en la factura únicamente el valor por consumo del servicio y abstenerse de realizar cobros por un crédito que no fue adquirido por los *habitantes* del inmueble.

No obstante, dichas pretensiones resultan improcedentes, teniendo en cuenta las siguientes circunstancias:

En primer lugar, al contestar la acción de tutela **VANTI S.A. E.S.P.** informó y probó que el titular de la cuenta contrato No. 61789471 asociada al inmueble ubicado en la Carrera 11 No. 39 Sur - 0037, es el señor José Alejandro López Hernández, quien adquirió unos electrodomésticos y autorizó su financiación a través de la factura del servicio de gas natural, lo cual está permitido en el contrato de condiciones uniformes suscrito por las partes; motivo por el cual, el cobro realizado en la facturación es correcto.

Por el contrario, la accionante no acreditó tener ella o el agenciado la calidad de *suscriptor* o *usuario* del servicio y, por ende, no se vislumbra la afectación directa que les produce el cobro de dicho crédito en la factura del servicio de gas natural. En todo caso, se resalta que, en la factura del mes de octubre de 2023, por cuya falta de pago se realizó la suspensión del servicio, no se observa que se esté realizando el cobro del crédito alegado por la actora.

En segundo lugar, la pretensión de la accionante corresponde a una controversia de carácter económico y contractual que escapa al radio de acción de garantías superiores afín a la acción de tutela, y que, según las particularidades del caso, no tiene trascendencia *iusfundamental*.

En efecto, de acuerdo con los hechos y las pretensiones, se advierte que la acción de tutela fue impetrada para resolver una controversia contractual, en tanto que la discusión deviene del presunto incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos que une a la empresa de servicios públicos **VANTI S.A. E.S.P.** con el *suscriptor* o *usuario* del servicio.

No obstante, tal como se expuso en el marco normativo, un conflicto de tal naturaleza no puede ser analizado ni resuelto por la vía constitucional, a menos que se evidencie la vulneración o amenaza de alguna garantía fundamental. Además, es imprescindible acreditar que no se cuenta con otros medios de defensa judicial, o que, teniéndolos, éstos no resultan idóneos y eficaces para lograr la protección de los derechos fundamentales.

Al respecto, conviene resaltar que para estas controversias existen en el ordenamiento jurídico acciones y recursos ordinarios. En efecto, el Capítulo VII de la Ley 142 de 1994 prevé los mecanismos de defensa con que cuentan los usuarios de los servicios públicos. Así, el artículo 152 señala:

“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. (...)”

En armonía, el artículo 153 establece la obligación para todas las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, de contar con una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, encargada de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios en relación con los servicios que presta.

Así mismo, según el artículo 154, el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. En este ámbito el interesado puede hacer uso de los recursos de reposición y apelación, que proceden contra: los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa; y no requieren presentación personal ni derecho de postulación.

Particularmente, en tratándose del recurso de reposición en contra de los actos que resuelven las reclamaciones por facturación, éste debe interponerse dentro de los 5 días siguientes, y la entidad cuenta con 15 días hábiles para resolverlo (artículo 158). Y, en lo que atañe al recurso de apelación, éste debe interponerse en subsidio al de reposición, y su decisión corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien le dará trámite conforme el Código Contencioso Administrativo (artículo 159).

Por último, es menester resaltar que, de acuerdo con el artículo 33 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos están sujetas al control de la jurisdicción de lo contencioso administrativo sobre la legalidad de sus actos.

En tal virtud, la accionante cuenta con un mecanismo de defensa de carácter administrativo y otro de orden jurisdiccional para resolver la controversia respecto a los valores cobrados en la factura.

Luego de revisadas las diligencias, no se observa que la accionante hubiera recurrido la decisión de la accionada de suspender el servicio, ni que hubiera presentado alguna inconformidad puntual frente a la factura del mes de octubre de 2023. Únicamente, la actora elevó una petición a **VANTI S.A. E.S.P.** el 04 de agosto de 2023, manifestando su

inconformidad con el recibo del gas por verse allí reflejado un crédito del cual no es la titular, solicitando que en la factura solamente se vea reflejado el valor del consumo y que se realice el cobro del crédito al señor José Alejandro López Hernández¹⁹.

Al respecto, **VANTI S.A. E.S.P.** dio respuesta a través del Oficio 10924254 – 61789471 del 14 de agosto de 2023, poniéndole de presente que esa misma solicitud había sido resuelta mediante el Acto Administrativo No. 10593539 – 61789471 del 29 de junio de 2023, en el que se determinó que el cobro era correcto y que se seguiría presentando en la facturación del servicio de gas natural domiciliario²⁰. Al final de este último documento, se indicó que contra esa comunicación no procedían recursos.

En ese orden, como quiera que por parte de la accionada existió un pronunciamiento frente a la petición elevada por la accionante, cuyo resultado fue adverso, no es el Juez constitucional el llamado a resolver sobre su legalidad, pues conforme a la naturaleza del acto y a lo previsto en el artículo 33 de la Ley 142 de 1994, dicho control está a cargo de la jurisdicción de lo contencioso administrativo, a través de acciones judiciales como la revocatoria directa, la simple nulidad y/o la nulidad y restablecimiento del derecho.

En lo que atañe a la idoneidad y a la eficacia de ese mecanismo, no pueden estar supeditadas a la voluntad del peticionario de ejercer o no su derecho de acción, sino a la efectiva demostración de que el mecanismo se agotó y pese a ello persiste la vulneración.

Frente a ello, considera el Despacho que el mecanismo ordinario constituye una vía idónea que cuenta con mecanismos de recaudo de pruebas que permiten resolver la discusión y adoptar las medidas que sean necesarias de acreditarse que la accionante y/o el agenciado tienen la calidad de *usuarios* del servicio de gas natural, y de considerarse que con la negativa de la entidad accionada se les ocasionó algún perjuicio económico.

En este punto importa destacar, además, que de conformidad con los artículos 238 de la Constitución Política y 230 del C.P.A.C.A., en la jurisdicción contencioso administrativa la parte actora dispone de la medida cautelar preventiva de suspensión provisional del acto administrativo controvertido.

En ese orden, tal como ha establecido la jurisprudencia constitucional, la acción de tutela tan sólo podría llegar a ser procedente como mecanismo transitorio para ordenar a **VANTI S.A. E.S.P.** corregir la facturación y cobrar únicamente el valor por consumo del servicio, absteniéndose de realizar cobros por conceptos diferentes, si se comprobara que la

¹⁹ Página 12 del archivo pdf 01AccionTutela

²⁰ Archivo pdf Anexo No. 3 Acto Administrativo No. 10924254-61789471, obrante en la carpeta 06AnexosContestacionVanti

peticionaria y/o el agenciado se encuentran sometidos a la posible materialización de un perjuicio irremediable. Sin embargo, atendiendo a las particularidades del caso ya analizadas, no se evidencia tal perjuicio irremediable.

Es decir, la señora **MARTHA JANETH GONZALEZ GALINDO** no acreditó cuál es la afectación cierta, actual, urgente, inminente y grave que representa para sus derechos fundamentales o los de su hijo, la decisión de la accionada, ni probó que asumir el valor adeudado e incorporado en la factura del mes de octubre de 2023, le ocasione un detrimento en su patrimonio que afecte su congrua subsistencia o la de su núcleo familiar.

En este punto conviene resaltar que, según ha sostenido la jurisprudencia constitucional²¹, pese a la informalidad del amparo constitucional, para la procedencia de la acción de tutela si quiera de forma transitoria, es imperativo que el perjuicio alegado por el peticionario sea real y cierto, y que, además, se encuentre probado, pues no es suficiente con la afirmación de la presencia o hipotético acaecimiento del mismo, sino que está en cabeza del promotor de la acción de tutela explicar en qué consiste el perjuicio y aportar *“mínimos elementos de juicio que le permitan al juez de tutela verificar (su) existencia”*.

De conformidad con lo expuesto es dable sostener que, la controversia surgida entre las partes frente al cumplimiento de sus obligaciones contractuales, no puede ser ventilada por esta vía, por cuanto la accionante y del agenciado no carecen de resiliencia, esto es, de capacidad para adelantar el trámite administrativo correspondiente y para iniciar el trámite judicial para atacar la legalidad del acto administrativo que resolvió la inconformidad frente a la facturación en el mes de junio de 2023.

En ese orden, en el presente asunto:

- (i) Existen unas vías idóneas para ventilar las controversias suscitadas entre las partes, cuya eficacia no quedó desvirtuada;
- (ii) No se percibe la ocurrencia de un perjuicio irremediable, o una situación que revista tal gravedad, de manera que amerite la intervención del juez constitucional; y
- (iii) La pretensión de la accionante se funda en un derecho de carácter económico y contractual que no tiene trascendencia iusfundamental.

En conclusión, la acción de tutela es improcedente.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

²¹ Sentencias T-702 de 2008 y T-381 de 2017

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo de los derechos fundamentales a los servicios públicos domiciliarios, dignidad humana, familia, vivienda y salud invocados por **MARTHA JANETH GONZALEZ GALINDO** en nombre propio y en calidad de agente oficiosa de **JEFRY ALEJANDRO LOPEZ GONZALEZ**, en contra de **VANTI S.A. E.S.P.**, frente a la pretensión de restablecimiento del servicio de gas natural, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela frente a las restantes pretensiones, por las razones expuestas en esta providencia.

TERCERO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

CUARTO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión. Una vez sea devuelta de la Corte Constitucional, tras haber sido excluida de revisión, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ