

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: 11001-41-05-008-2021-00397-00

ACCIONANTE: NOHORA EDITH RICO REY

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

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los siete (07) días del mes de julio del año dos mil veintiuno (2021) procede este despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por la señora **NOHORA EDITH RICO REY**, en calidad de administradora de la Agrupación de Vivienda Metrópolis Unidad 18, quien solicita el amparo de sus derechos fundamentales de petición, honra y buen nombre, presuntamente vulnerados por **VANTI S.A. E.S.P.**

RESEÑA FÁCTICA

Indica la accionante, que el 28 de mayo de 2021 elevó un derecho de petición, solicitando la rectificación de una comunicación emitida por la entidad accionada el 21 de mayo de 2021, sin que a la fecha se haya emitido respuesta.

Señala que en la referida comunicación se indicó que la administración de la Agrupación de Vivienda Metrópolis Unidad 18 ha impedido realizar revisiones periódicas, además de amenazar con la suspensión del servicio público de gas domiciliario en todos los inmuebles de la copropiedad.

Afirma que la comunicación fue dirigida y entregada a cada uno de los copropietarios, aún a pesar de que la problemática solo se presentó respecto de uno de los inmuebles.

Asegura que la información generó controversias entre los residentes, al punto, inclusive, de recibir ofensas en los que se adujo su mala administración.

Por lo anterior, pide se tutelen los derechos fundamentales de petición, buen nombre y honra y, en consecuencia, se ordene a **VANTI S.A. E.S.P.** responder de fondo el derecho de petición; y corregir y rectificar la información calumniosa y falsa difundida, emitiendo un nuevo comunicado que se ciña a lo solicitado en el derecho de petición, y al cual se le dé la misma publicidad.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

VANTI S.A. E.S.P.

La entidad accionada contestó la acción de tutela el día 28 de junio de 2021.

Indica que procedió a dar respuesta a la petición de la accionante, mediante acto administrativo No. 3059773-61206998 de fecha 25 de junio de 2021, acreditándose de esta manera el hecho superado.

Respecto al inmueble comprometido en el presente asunto, indica que es el identificado con la cuenta contrato No. 61206998, cuya última revisión fue el día 28 de marzo de 2016, como consta en el sistema.

En lo que respecta a la comunicación aducida por la accionante, señala que la misma no se emitió en los términos por ella referidos.

Igualmente aclara que los propósitos de la comunicación eran, lograr la suspensión del servicio público con la intervención de la administración y, en caso de no lograrse, darle la posibilidad al usuario de interponer el recurso de reposición.

Señala que no hay afectación a los derechos fundamentales de la accionante, pues la información publicitada tiene fundamento legal, además de que no fue inexacta o errónea.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

En concordancia con los antecedentes expuestos, corresponde al Despacho responder los siguientes problemas jurídicos ¿**VANTI S.A. E.S.P.** vulneró los derechos fundamentales al buen nombre y a la honra de la señora **NOHORA EDITH RICO REY**, y en ese sentido, es viable ordenar la rectificación de la información publicada en la comunicación emitida el 21 de mayo de 2021? y ¿**VANTI S.A. E.S.P.** vulneró el derecho fundamental de petición de

la señora **NOHORA EDITH RICO REY**, al no haber dado respuesta a su petición de fecha 28 de mayo de 2021?

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 éstos 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.

DERECHO FUNDAMENTAL AL BUEN NOMBRE Y A LA HONRA

Los derechos a la honra y al buen nombre están contemplados en la Constitución Política en los artículos 21 y 15, respectivamente. En concordancia, el artículo 11 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y el 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos protegen la honra y la reputación contra injerencias y ataques arbitrarios, cuerpos normativos que integran el bloque de constitucionalidad.

Con el propósito de distinguir a qué aluden las citadas garantías, la Corte Constitucional en la Sentencia SU-420 de 2019 se refirió a la honra como *“la estimación o deferencia con la que cada persona debe ser tenida por los demás miembros de la colectividad que le conocen y le tratan, en razón a su dignidad humana. Es por consiguiente, un derecho que debe ser protegido con el fin de no menoscabar el valor intrínseco de los individuos frente a la sociedad y frente a sí mismos, y garantizar la adecuada consideración y valoración de las personas dentro de la colectividad”*¹.

La afectación a este derecho fundamental, se produce, cuando se expresan opiniones o conceptos que generan un daño moral tangible al sujeto afectado, sin embargo, también ha advertido que no cualquier expresión puede entenderse como una afectación del derecho, pues se requiere que exista la afectación al reconocimiento que los demás hacen de la persona, es decir, no solo se requiere una lesión a la estima que cada individuo tiene de sí mismo, sino también un menoscabo a la perspectiva externa que se refiere a la percepción de los demás sobre esa persona.

¹ Sentencia T-411 de 1995.

Sobre el buen nombre, es una noción que se relaciona con *“la buena opinión o fama adquirida por un individuo en razón de la virtud y al mérito, como consecuencia necesaria de las acciones protagonizadas por él”*².

La afectación de este derecho se presenta cuando se difunden afirmaciones o se imputan conductas falsas entorno a una persona y dicha difusión no corresponde con las actuaciones de la persona aludida, afectando su renombre e imagen. Precisamente, la Corte ha afirmado que *“se atenta contra este derecho cuando, sin justificación ni causa cierta y real, es decir, sin fundamento, se propagan entre el público –bien en forma directa y personal, [o] a través de los medios de comunicación de masas– informaciones falsas o erróneas o especies que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo y que, por lo tanto, tienden a socavar el prestigio y la confianza de los que disfruta en el entorno social en cuyo medio actúa, o cuando en cualquier forma se manipula la opinión general para desdibujar su imagen”*³.

Es pertinente señalar que, si bien existe una conexión entre los derechos al buen nombre y a la honra, pues ambos derechos tienen una condición externa que se materializa en la relación entre una persona y el resto de la sociedad, estos derechos se diferencian.

Los rasgos diferenciadores de los derechos a la honra y al buen nombre han sido resumidos por la jurisprudencia en los siguientes términos:

“[S]i bien es cierto el derecho a la honra y al buen nombre tienen una condición necesariamente externa, pues se predica de la relación entre el sujeto y los demás miembros de la sociedad, se diferencian en que, mientras el primero responde a la apreciación que se tiene de la persona a partir de su propia personalidad y comportamientos privados directamente ligados a ella, el segundo se refiere a la apreciación que se tiene del sujeto por asuntos relacionales ligados a la conducta que observa en su desempeño dentro de la sociedad.

No obstante la anterior precisión conceptual, la Corte ha entendido que existe una relación de interdependencia material entre el derecho a la honra y el derecho al buen nombre, al punto que la afectación de uno de ellos, generalmente, concibe la vulneración del otro”.⁴

Por otra parte, el derecho a la intimidad se encuentra consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política, en el que se dispone que toda persona tiene derecho a su intimidad personal y familiar, la cual debe ser respetada y protegida por el Estado. En este orden de ideas, la intimidad se identifica jurídicamente con el concepto de vida privada, en el que se

2 Sentencia T-1319 de 2001.

3 Sentencia T-228 de 1994. En el mismo sentido se pronunció la Corte en la Sentencia T-129 de 2010, al decir que: *“[e]s por ello que la vulneración del derecho al buen nombre se concreta cuando se difunde información falsa o errónea sobre las personas, de tal suerte que se distorsione la imagen que éstas tienen ante la sociedad en sus diferentes esferas generando perjuicios de orden moral o patrimonial”*.

4 Sentencias T-022 de 2017 y T-244 de 2018.

incluyen aquellas zonas de la existencia cotidiana del ser humano, cuyo desarrollo no debe, en principio, llegar al dominio público.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha delimitado cuatro grados a saber:

“(i) la [intimidad] personal, la cual alude a la salvaguarda del derecho del individuo a ser dejado solo y a reservarse los aspectos íntimos de su vida únicamente para sí mismo, salvo su propia voluntad de divulgarlos o publicarlos;

(ii) la [intimidad] familiar, que responde al secreto y a la privacidad de lo que acontece en el núcleo familiar⁵;

(iii) la [intimidad] social, que involucra las relaciones del individuo en un entorno social determinado, como por ejemplo los vínculos laborales, cuya protección –aunque restringida– se mantiene vigente en aras de preservar otros derechos fundamentales como la dignidad humana⁶ y, por último,

(iv) la [intimidad] gremial, la cual se relaciona con las libertades económicas e involucra la posibilidad de reservarse la explotación de cierta información⁷.”⁸

En conclusión, el derecho a la intimidad comprende aquellos datos, comportamientos, situaciones o fenómenos que normalmente están sustraídos del conocimiento de terceros y exige un profundo respeto por parte del Estado y de la sociedad, en cuanto se vincula con la forma como una persona construye su identidad y le permite llevar una vida corriente frente a los demás. En circunstancias especiales se admite su limitación, siempre que las restricciones que se impongan se justifiquen en la realización de intereses superiores y no conduzcan a una afectación del núcleo esencial del derecho.

DERECHO DE PETICIÓN

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

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

⁵ Una de las principales manifestaciones es el derecho a la inmunidad penal.

⁶ Sentencia SU-256 de 1996, referente a la protección de los derechos a la dignidad humana y a la intimidad personal, en relación con la improcedencia de pruebas de V.I.H. para acceder o permanecer en una actividad laboral.

⁷ En este ámbito uno de sus más importantes componentes es el derecho a la propiedad intelectual.

⁸ Sentencia T-158A de 2008.

de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas⁹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional¹⁰, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe ser **puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

⁹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

¹⁰ Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse, que ésta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y cumplir el propósito de que la respuesta sea conocida a plenitud por el solicitante. Esta característica esencial, implica además, que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración o el particular, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa¹¹.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar que, el artículo 5 del **Decreto 491 de 2020** “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas... en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia. Dicho artículo dispuso lo siguiente:

11 Sentencia T-146 de 2012.

“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.”

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de esta norma en la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas sino que también se hace extensible a los particulares.

CASO CONCRETO

La señora **NOHORA EDITH RICO REY**, actuando en calidad de administradora de la Agrupación de Vivienda Metrópolis Unidad 18, invoca el amparo de sus derechos fundamentales al buen nombre, honra y petición, presuntamente vulnerados por **VANTI S.A. E.S.P.**

Solicita la corrección y rectificación de la información “calumniosa y falsa” difundida por la accionada el 21 de mayo de 2021, en la que se indicó que la Administración impidió el ingreso para realizar la revisión periódica con la que se certifica la idoneidad y seguridad del servicio de gas natural domiciliario, instándose a la práctica inadecuada e insegura del servicio, y en la que amenazó con la suspensión del servicio en todos los inmuebles aún a

pesar de que era solo uno el que presentaba inconsistencias, generándose de esta manera la afectación a sus derechos fundamentales.

La accionada **VANTI S.A. E.S.P.**, por conducto de su Representante legal, contestó la acción de tutela solicitando declarar la misma improcedente por carencia de objeto al no existir afectación de los derechos fundamentales al buen nombre y la honra, aduciendo que la información dada a los copropietarios no es inexacta ni errónea.

Aclara que la comunicación corresponde a una carta de asociados, y que ésta se envía a los clientes que están asociados a una red (una sola acometida), en la cual hay otro predio que no ha realizado la RPO (revisión periódica obligatoria) y, como se demuestra con los documentos aportados, no se permitió el ingreso a la Unidad Residencial, tanto por los guardas de seguridad como por la Administración, en dos oportunidades.

En lo que al derecho de petición refiere, afirma que el 21 de mayo de 2021 la accionante presentó solicitud de corrección de información, y que el 25 de junio de 2021 se dio respuesta, la cual fue remitida a los correos electrónicos metropolisunidad18@gmail.com y ne_rico27@hotmail.com

Pues bien, la información que, según la accionante, vulnera sus derechos fundamentales, está contenida en la comunicación elaborada y distribuida por **VANTI S.A. E.S.P.** el 20 de mayo de 2021, en el que se indicó textualmente lo siguiente:

“Cumpliendo con la regulación vigente y buscando la seguridad de todos sus clientes, Gas Natural S.A. ESP le informa que se procederá a realizar la suspensión preventiva del servicio a todos los inmuebles de la copropiedad, en razón a que hay un(os) apartamento(s) al (los) que se le(s) venció el plazo máximo para realizar la revisión periódica y/o así mismos hay otro(s) en donde las instalaciones para el suministro de gas no cumplen actualmente con las condiciones técnicas y de seguridad exigida conforme con lo establecido en la Resolución CREG059 DE 2012 y la distribuidora aún no ha recibido el certificado de conformidad de estos inmueble(s) y no se ha permitido la suspensión individual del servicio.

Pese a que se ha informado de manera reiterada sobre la situación de inseguridad en que se encuentra el (los) apartamentos de la relación adjunta, los clientes y en algunas ocasiones la misma Administración nos han impedido efectuar la suspensión del servicio y han insistido en el uso de manera inadecuada e insegura.

Lo anterior implica, que todas las unidades residenciales que hacen parte de la copropiedad quedarán sin suministro de gas, hasta tanto los clientes de los predios comprometidos corrijan la causal que generó dicha situación o se permita por parte de la Administración el ingreso para realizar la suspensión individual de los mismos.

No sobra advertir que en caso de presentarse algún accidente generado en los inmuebles donde no se permitió la suspensión del servicio, el responsable penal y civilmente será quien, por su acción u omisión, impidió la suspensión que garantizaba la seguridad de la comunidad.”

En los apartes transcritos, no se encuentra acreditada la afectación al buen nombre y a la honra de la accionante, por las razones que se pasan a exponer:

El derecho al *buen nombre*, protege la buena opinión o fama adquirida por un individuo en razón a la virtud y al mérito, como consecuencia directa de las actuaciones protagonizadas por él. Como se indicó en el marco normativo de esta providencia, se atenta contra este derecho cuando, sin justificación ni causa cierta y real, se propagan entre el público informaciones falsas o erróneas que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo y que, por lo tanto, tienden a socavar el prestigio y la confianza de los que disfruta en el entorno social en cuyo medio actúa, o cuando en cualquier forma se manipula la opinión general para desdibujar su imagen.

En el caso concreto, no existe discusión respecto de que la información transcrita en el comunicado de **VANTI S.A. E.S.P.** del pasado mes de mayo, fue remitida en forma masiva, pues así fue afirmado por el Representante Legal de la accionada en la contestación de la acción de tutela, acreditándose en este sentido el primero de los requisitos señalados por la jurisprudencia para la afectación del derecho fundamental.

Sin embargo, y en lo que respecta al segundo requisito, éste no se halla satisfecho, pues la información plasmada en la comunicación del 20 de mayo de 2021 tiene soporte en las situaciones que pasan a describirse:

Primer aviso de revisión periódica de instalación de gas natural, respecto del número de cuenta 497946, cuyo titular es la señora Blanca González, en la dirección Calle 75 A No. 66-51 101 Puerta 301 en el que se informa: *“Cumpliendo con el compromiso de garantizar su seguridad y la de su familia, le informamos que a partir de octubre de 2020 debe realizar la revisión periódica en su hogar. El estado óptimo de la instalación de los gasodomésticos deberá estar certificado máximo el 31 de marzo de 2021 (...)”*.

Último aviso de revisión periódica de la instalación de gas natural, respecto del mismo número de cuenta y la misma titular, en el que se informa *“(...) Por disposición regulatoria, se suspenderá el servicio de gas a partir del 1 de abril de 2021 si Vanti S.A. ESP no cuenta con el certificado de conformidad antes de la fecha máxima arriba señalada (...)”*.

Aunado a ello, la accionada allegó soporte fotográfico de las planillas diligenciadas por sus funcionarios, identificándose las visitas realizadas al predio involucrado en los avisos anteriores, y en donde se deja constancia que la *“administración no permite ingreso”*.

Las anteriores situaciones permiten soportar la información plasmada en la comunicación de fecha 21 de mayo de 2021, cuando en ella se indica: *“Lo anterior implica, que todas las unidades residenciales que hacen parte de la copropiedad quedarán sin suministro de gas, hasta tanto los clientes de los predios comprometidos corrijan la causal que generó dicha situación o se permita por parte de la Administración el ingreso para realizar la suspensión individual de los mismos”*, extracto que consideró lesivo la accionante.

Sin embargo, si bien en el comunicado se alude a la Administración, debe tenerse en cuenta que en el párrafo 2º se indicó que: *“Pese a que se ha informado de manera reiterada sobre la situación de inseguridad en que se encuentra el (los) apartamentos de la relación adjunta, los clientes y en algunas ocasiones la misma Administración nos han impedido efectuar la suspensión del servicio y han insistido en el uso de manera inadecuada e insegura.”*

Ciertamente, al comunicado se adjuntó la mencionada relación de apartamentos, y en ella se puede establecer, por la información allí sentada, que se refiere a la Administración de la copropiedad ubicada en la dirección: Calle 75 A No. 66-51 101 que, como bien lo afirma la accionante en su tutela, en el derecho de petición y en el memorial remitido el 01 de julio de 2021, es diferente a la Unidad Residencial que ella administra.

Ahora bien, al ser una situación que podría afectar el bienestar de otros predios, **VANTI S.A. E.S.P.** la puso en conocimiento de todos aquellos que están asociados a la misma red o comparten la misma acometida del gas domiciliario. Incluso, la entidad advierte que en caso de que los predios que no han realizado la revisión periódica obligatoria tengan defectos críticos, pueden poner en peligro, no solamente a sus usuarios directos, sino a la comunidad circundante, y a los otros usuarios de la misma red. Siendo esa la razón de haberse hecho extensiva la comunicación a la Unidad Residencial administrada por la accionante.

Ahora bien, frente al derecho a la honra, la Corte ha enfatizado que no cualquier expresión hiriente o chocante constituye *per se* un agravio de naturaleza *iusfundamental* y, en tal sentido, ha determinado que debe tratarse de opiniones o conceptos capaces de generar en la persona un daño moral tangible.

Dicho daño moral no se percibe en los apartes del comunicado emitido por **VANTI S.A. E.S.P.**, pues se reitera, en él no hace referencia a la Unidad Residencial administrada por la señora **NOHORA EDITH RICO REY**. Y en todo caso, la afirmación de la accionante relativa a que *“El comunicado le ha generado una serie de conflictos graves con casi todos los copropietarios de la unidad residencial quienes se alarmaron... e incluso ha tenido que soportar insultos e impropiedades por la información falsa por ustedes difundida”*, no son conductas atribuibles a **VANTI S.A. E.S.P.**, y tampoco hay prueba alguna de esa realidad.

Así las cosas, no se encuentra acreditada una actuación u omisión que atente en contra de los derechos fundamentales al buen nombre y a la honra de la accionante, por parte de la entidad accionada, por lo que no se accederá al amparo deprecado.

Finalmente, en lo que respecta al derecho de petición, se tiene que la señora **NOHORA EDITH RICO REY** elevó una petición a **VANTI S.A. E.S.P.**, el día 28 de mayo de 2021, y en la cual pidió lo siguiente:

“(…) Por lo anterior, e invocando el Derecho Fundamental al buen nombre, consagrado en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, solicito que Vanti SA ESP corrija y rectifique inmediatamente la información calumniosa difundida y con el mismo despliegue dado al comunicado que fue recibido el pasado 21 de mayo de 2021, se le informe a cada uno de los habitantes de esta unidad residencial que en la misma no hay ningún predio en el cual los propietarios, arrendatarios o tenedores se estén negando a realizar la revisión periódica, también que en ningún momento la Administración ha impedido que los empleados y/o operadores de la empresa Vanti SA ESP realicen su trabajo, y finalmente que no existen causales para suspender el servicio de gas natural domiciliario en esta unidad residencial.”

Por su parte, **VANTI S.A. E.S.P.** en la contestación de la acción de tutela indicó que, al advertir la falta de respuesta a la petición radicada por la accionante, procedió a pronunciarse a través de correo electrónico, el día 25 de junio de 2021.

Pues bien, lo primero que debe precisarse es que, teniendo en cuenta la fecha en que fue radicado el derecho de petición (28 de mayo de 2021) y la fecha de interposición de la acción de tutela (23 de junio de 2021), encuentra el Despacho que el amparo no está llamado a prosperar por las siguientes razones:

El artículo 5 del Decreto 491 de 2020, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a **30 días hábiles** mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria. La Corte Constitucional estudió la norma en la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de los términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

Conforme lo anterior, al contabilizar los 30 días hábiles que tenía la accionada para resolver la petición presentada por la accionante el 28 de mayo de 2021, se advierte que la respuesta debía ser brindada a más tardar el 14 de julio de 2021. No obstante, y de acuerdo con el Acta de Reparto, la acción de tutela fue radicada el 23 de junio de 2021 a las 5:09 pm, es decir, cuando apenas habían transcurrido 16 días hábiles. Lo que significa que la acción de

tutela se interpuso con anterioridad al vencimiento del término que tenía la accionada para dar respuesta al derecho de petición.

Al respecto, la Corte Constitucional en la Sentencia T-1097 de 2003 señaló:

*“No queda duda que la solicitud de amparo constitucional presentada por el accionante a través de su apoderado judicial, **resulta infundada puesto que para la fecha de interposición de la acción de tutela no había transcurrido el término legal otorgado para resolver la petición** de reconocimiento de la pensión gracia, de lo cual se infiere la inexistencia de amenaza o violación al derecho fundamental de petición. Adicionalmente, debe recordarse que la acción de tutela es un mecanismo constitucional de carácter excepcional y por lo mismo no debe acudir a él sino cuando existan razones serias que permitan concluir la existencia de amenaza o violación a los derechos constitucionales fundamentales, y no como ocurrió en el presente en el que el apoderado judicial, sin mayor fundamento, acudió al juez de tutela para restablecer un derecho cuya amenaza ni siquiera se había configurado con lo cual se soslaya uno de los deberes constitucionales de la persona y de ciudadano que es el de colaborar para el buen funcionamiento de la administración de la justicia, y cuya observancia es más exigente para los profesionales del derecho en razón a su formación jurídica”.*

Adicionalmente, en la Sentencia T-1107 de 2004 manifestó:

*“Una vez analizados los hechos y las pruebas obrantes en el proceso, esta Sala de Revisión concluye que la protección del derecho fundamental de petición invocado por la demandante no debe ser concedida, toda vez que no se evidencia una vulneración del mismo por parte de Coomeva EPS. Ello en razón a que **el término otorgado a la entidad accionada para dar respuesta a la solicitud** presentada por la señora Mercedes Rosa Ospina Florez, **aún no se había vencido al momento de la presentación de la acción de tutela objeto de revisión.**”*

En ese orden de ideas, al momento de interponerse la presente acción de tutela, el término para responder la petición aún no había fenecido, por lo que es necesario concluir que la accionada no vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante.

En gracia de discusión, estando en curso la acción de tutela, **VANTI S.A. E.S.P.** brindó respuesta a la petición, y en ella informó lo siguiente:

*“(…) En segundo lugar y **atendiendo a su primera pretensión** que reza: (…)*

Al validar su caso hemos encontrado que la carta que están recibiendo estos clientes es la carta de asociados, y se envía a los clientes que están asociados a una red (una sola acometida), en la cual hay otro predio que no ha realizado la RPO, y en el cual la administración de la copropiedad tampoco ha permitido la suspensión preventiva al inmueble afectado. Es importante recordar que estos predios que no han realizado la RPO, en caso de tener defectos críticos, pueden poner en peligro, no solamente a sus

usuarios directos, sino a la comunidad circundante, y por supuesto a los otros usuarios de la misma red.

Por este motivo, la carta tiene dos propósitos claves:

El principal es lograr a través de los asociados, que la administración nos permita hacer la suspensión. Es importante indicar que cuando se envía carta de asociados, ya hemos hecho una gestión previa con los administradores, tanto de carta como de visita, en la cual los administradores o los funcionarios de celaduría o guardas de seguridad, se han negado a permitir la suspensión. Posterior a esta carta de asociados, el equipo de suspensión vuelve para realizar un nuevo intento de suspensión individual, la cual generalmente es exitosa, y por tanto, los asociados no se ven afectados (es exitosa, justamente porque los asociados ordenan al administrador cumplir con la normativa vigente y permitir la suspensión individual).

El segundo propósito es, en el remoto caso en que la administración no permita la suspensión individual del predio afectado, permitir el recurso de reposición por parte de los asociados, en cuanto a la decisión de la distribuidora de suspender el servicio de todos los clientes asociados a la red (en este caso se cesa desde la acometida).

Frente a la facultad legal que tenemos para realizar este tipo de suspensiones, adjunto el Concepto 195 de 2008 de la SSPP, en el cual se realiza un análisis de la normativa vigente, y de la cual se colige que es obligación de la distribuidora garantizar la prestación del servicio en condiciones seguras, y por tanto, se debe suspender en las instalaciones que puedan presentar riesgo para el usuario y la comunidad.

En conclusión no existe una vulneración al buen nombre y honra, como no hay lugar a la rectificación pues la naturaleza de la afectación no lo admite, pues la información publicada no es inexacta o errónea, dado que la carta que están recibiendo estos clientes es la carta de asociados, y se envía a los clientes que están asociados a una red (una sola acometida), en la cual hay otro predio que no ha realizado la RPO, y como más adelante se demostrada que no se permitió el ingreso al conjunto.

*En tercer lugar y **atendiendo a la segunda pretensión** que reza: (...)*

Respetuosamente, esto no es posible pues se pone de presente que al permitir la conexión y/o reconectarse el servicio sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad - puede poner en peligro la vida y la salud no solo de la usuaria sino de la comunidad en general, pues se trata de una instalación interna que lleva un tiempo considerable de uso sin que se hubiese podido determinar si se encuentra en las condiciones técnicas requeridas por la empresa.

En el Contrato de Condiciones Uniformes se establece que:

“CLÁUSULA 39ª.- REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS. (...)”

Esta obligación nace y se concreta verdaderamente cuando distribuidor y usuario suscriben el Contrato de Condiciones Uniformes, que se convierte en el fundamento de los derechos y obligaciones que permitirán la prestación del servicio de gas domiciliario y su consecuente disfrute por parte del usuario. Teniendo en cuenta lo anterior, la obligación de realizar la Revisión Periódica persistirá para el Distribuidor en tanto el Contrato de Condiciones Uniformes se encuentre vigente, independiente a si el servicio está siendo utilizado o no, ya que el mismo está disponible para una futura utilización del mismo.

*En cuarto lugar y **atendiendo a la tercera pretensión** que reza: (...)*

De acuerdo con lo consignado en el sistema de información comercial, se logra evidenciar primero que al inmueble comprometido en la comunicación cuestionada es el ubicado CL 75A 66 0051 I01 Puerta 201 de la ciudad de Bogotá, identificado con la cuenta contrato 61206998, para el momento de los hechos se le había efectuado la última revisión y certificación a la instalación del servicio el día 28 de marzo de 2016, como consta en el sistema: (...)

De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución CREG 059 de 2012, que modifica la Resolución CREG 067 de 1995, a partir del mes 55 (01 de noviembre de 2020) y como fecha límite el último día hábil del mes de marzo de 2021, el propietario se encontraba en la obligación de realizar en su predio y a su cargo la Revisión Periódica que tiene por objeto, verificar que la instalación interna y los gasodomésticos utilizados en su inmueble, son seguros y se encuentran en condiciones para la prestación del servicio de gas natural domiciliario, de acuerdo con lo previsto en la normatividad vigente.

Luego entonces la empresa a través de la facturación allego los respectivos avisos (3 en total), informando que el ciclo de revisión periódica obligatoria debía efectuarse en el predio ya mencionado.

Ahora bien, como para esa fecha (31/03/2021) la Empresa no contaba con el certificado de conformidad, se procedió a ordenar la suspensión del servicio de gas natural domiciliario de manera preventiva el pasado 13 de abril del año en curso, la cual no fue efectiva, y de acuerdo con las observaciones reportadas con anomalía 52 "CLIENTE NO PERMITE REALIZAR OPERACIÓN".

Luego entonces el día 21 de abril de 2021 mediante orden de servicio 79264562 se ejecutó una segunda visita de suspensión preventiva para el predio ubicado en la CL 75A 66 0051 I01 puerta 201 de la ciudad de Bogotá, la cual no fue posible ejecutar por cuanto no se permito el ingreso por parte de la Administración al inspector: (...)

Que el día 30 de abril de 2021 mediante orden de servicio 79270390 se ejecutó una segunda visita de suspensión preventiva para el predio ubicado en la CL 75A 66 0051 I01 puerta 201 de la ciudad de Bogotá, la cual no fue posible ejecutar por cuanto no se permito el ingreso por parte de la Administración al inspector: (...)

Luego entonces el día 08 de mayo de 2021 mediante orden de servicio 10899822 se ejecutó visita de certificación para el predio ubicado en la CL 75A 66 0051 I01 puerta 201 de la ciudad de Bogotá, la cual no fue posible ejecutar por cuanto no se permito el ingreso del inspector:

Solo así, hasta el día 21 de mayo de 2021 mediante orden de servicio 79295475 se ejecutó una tercera visita para efectuar la suspensión preventiva del servicio para el predio ubicado en la CL 75A 66 0051 I01 puerta 201 de la ciudad de Bogotá, la cual fue ejecutada por seguridad, hasta que se garantizara la idoneidad de la prestación del servicio en la instalación interna del inmueble.

Para el caso en estudio respecto a la solicitud de RESTABLECER EL SERVICIO para el predio ubicado CL 75A 66 0051 I01 puerta 201 de la ciudad de Bogotá, identificado con la cuenta contrato 61206998, se indica que ya cuenta con la certificación de la instalación interna con fecha 22 de mayo de 2021 y se le provee el servicio de gas natural domiciliario en condiciones normales.

*En quinto lugar y **atendiendo a la cuarta pretensión** que reza: (...)*

Es oportuno recordar que la Distribuidora está actuando dentro del marco legalmente establecido en la Ley, pues la misma tendrá derecho a suspender o discontinuar el servicio; de acuerdo con lo dispuesto en el literal iii) del numeral 5.17., del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el Distribuidor o el Comercializador tendrán

derecho a suspender o discontinuar el servicio “Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad vigente exigido en las normas aplicables”, como quiera que se encuentran obligados a prestarlo únicamente a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad.

Así mismo, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 29 de la ley 142 de 1994, en caso de que el usuario impida la suspensión del servicio, la empresa se encuentra legalmente facultada para solicitar el correspondiente amparo policivo para proceder a ello. Sobre ello valga la pena citar la Circular Externa SSPD 000008 del 11 de Diciembre de 2008-06-16, la cual establece: (...)

De igual manera, en dicha resolución, se informa: (...)

La resolución 14471 de 2002 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, reitera dicha obligación con base en las siguientes consideraciones: (...)

Debe recordarse que el principal objetivo de las citadas normas plasmadas en el Código de Distribución de Gas, el contrato de condiciones uniformes y las Circulares de la Superintendencia de Servicios Públicos, es la protección de la vida y la salud de los usuarios, su familia e incluso la de sus vecinos, en relación con instalaciones que por llevar un lapso considerable de tiempo en uso, presentan condiciones distintas a las que se tuvieron en cuenta para prestar inicialmente el servicio al inmueble. Debemos tener en cuenta que los gasodomésticos que llevan un buen tipo sin ningún tipo de mantenimiento, pueden encontrarse produciendo monóxido de carbono que puede causar pérdida de vidas, fallecimiento que es comúnmente conocido como “muerte dulce”, pues el monóxido de carbono es un gas inodoro e incoloro, motivo por el cual las personas no se percatan de su presencia, causando un adormecimiento que finalmente lleva a la muerte.”

VANTI S.A. E.S.P. no aportó constancia de que la respuesta al derecho de petición fuera notificada a la peticionaria; sin embargo, la accionante remitió al Despacho un memorial el 01 de julio de 2021, en el que afirma haberla recibido.

Ahora bien, contrario a las inconformidades manifestadas por la accionante en el mismo memorial del 01 de julio de 2021, se tiene que la respuesta atendió de fondo las solicitudes, y además fue clara, precisa y congruente.

En efecto, frente a la primera petición, esto es: “*solicito corrija y certifique inmediatamente la información calumniosa difundida y con el mismo despliegue dado al comunicado que fue recibido el pasado 22 de mayo de 2021*”, la accionada señaló que correspondía a información veraz, adjuntando soporte fotográfico de la situación afirmada en la comunicación. Igualmente expresó el propósito de dicha comunicación, invocando el fundamento legal, y advirtiendo que la están recibiendo los clientes asociados a la misma red en donde existe un predio en el cual no se ha realizado la revisión periódica obligatoria.

A la segunda petición, esto es, “*se le informe a cada uno de los habitantes de esta unidad residencial que en la misma no hay ningún predio en el cual los propietarios, arrendatarios o tenedores se estén negando a realizar la revisión periódica*”, la accionada aclaró a la

accionante que la misma resulta improcedente pues existe un riesgo para la comunidad, explicando que se trata de una conexión interna sin revisión, la cual lleva un tiempo considerable de uso, sin que se hubiese podido determinar si se encuentra en las condiciones técnicas requeridas.

A la tercera petición, esto es, *“se le informe a cada uno de los habitantes de esta unidad residencial que en ningún momento la Administración ha impedido que los empleados y/o operadores de la empresa VANTI S.A. E.S.P. realicen su trabajo”*, la entidad indicó que la información tiene soporte en las visitas realizadas por sus funcionarios, en las cuales se dejó constancia de la situación.

Y finalmente, respecto a la existencia de causales de suspensión del servicio, la entidad accionada indicó que fundamentó su facultad de suspender el servicio en el literal iii) del numeral 5.17 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, que señala que el Distribuidor o el Comercializador tendrá derecho a suspender o discontinuar el servicio *“Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad vigente exigido en las normas aplicables”*, y a su vez, en lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 142 de 1994.

En este punto es menester recordar, que el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una contestación que acoja los pedimentos formulados. Si la respuesta no cumple con las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

Conforme a lo anterior, encuentra el Despacho, que lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición, ya fue superado, y por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela por lo que deberá declararse el hecho superado.

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:

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo de los derechos fundamentales al buen nombre y a la honra, invocados por la señora **NOHORA EDITH RICO REY** en contra de **VANTI S.A. E.S.P.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** respecto del derecho fundamental de petición invocado por la señora **NOHORA EDITH RICO REY** en contra de **VANTI S.A. E.S.P.**, 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.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, 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.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ