

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: 11001-41-05-008-2022-00622-00

ACCIONANTE: ELSA DUARTE LÓPEZ

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

SENTENCIA

En Bogotá D.C. a los treinta (30) días del mes de agosto del año dos mil veintidós (2022) procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por **ELSA DUARTE LÓPEZ**, quien pretende el amparo de los derechos fundamentales al debido proceso, buena fe, lealtad procesal y petición, presuntamente vulnerados por **VANTI S.A. E.S.P.**

RESEÑA FÁCTICA

Afirma la accionante que el 13 de julio de 2022 radicó ante la accionada un derecho de petición y queja por el cobro indebido de la reconexión del servicio de gas natural, debido a que había acreditado el pago oportuno del mes de mayo de 2022.

Que **VANTI S.A.** realizó la reconexión, por lo que reconoce que el pago se había efectuado.

Que, a la fecha, se han presentado múltiples actuaciones irregulares por parte de la entidad, dentro de las que se encuentran los intentos reiterativos de suspender el servicio, los cuales no se han materializado debido a que su hijo ha estado pendiente del contador.

Que en un comunicado emitido por la accionada, ésta manifiesta que realizó el corte del servicio el 04 de junio de 2022 y la reconexión el 16 de junio de 2022, pero que en la factura del periodo del 06 de junio de 2022 al 07 de julio de 2022 están cobrando el mes completo más la reconexión, siendo que, hubo más de 11 días en que no tuvo el servicio.

Que nunca existió ese corte, pues siempre tuvo el servicio sin suspensión.

Que le han realizado llamadas y enviado mensajes haciendo uso inapropiado de sus datos, donde acosan por el pago, amenazan con reportes en centrales de riesgo y corte del servicio a nombre de otra cuenta de usuario, generando molestias en su estado de salud.

Que es necesario contar con el servicio de gas para preparar sus alimentos, además de que cohabita con su hijo quien está diagnosticado con cáncer e insuficiencia renal, por lo que cuenta con criterios de vulnerabilidad.

Que por los anteriores hechos presentó una queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos, pero no ha habido actuaciones de fondo hasta la fecha.

Que **VANTI S.A.** mediante resolución que resolvió el recurso de reposición y en subsidio apelación, continúa aseverando que el pago de la factura de mayo de 2022 se efectuó el 15 de junio de 2022, aun cuando se ha suministrado la factura con el soporte de pago del 16 de mayo de 2022, la cual contaba con un plazo de pago máximo al 24 de mayo de 2022.

De conformidad con lo anterior, solicita el amparo de los derechos fundamentales invocados y, en consecuencia, que se ordene a **VANTI S.A.** (i) realizar la corrección de cobros, retirar los valores de reconexión, gastos de servicios no prestado, y emitir el paz y salvo; y (ii) retirar sus datos personales de comunicación, y abstenerse de continuar realizando llamadas, comunicaciones y demás gestiones de cobro indebidas.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

VANTI S.A. E.S.P.

La accionada allegó contestación el día 19 de agosto de 2022, en la que indica que, revisado su Sistema de Gestión Comercial, evidencia que la reclamación de la accionante fue radicada con el ticket No. 7569683 el día 13 de julio de 2022.

Que por medio del acto administrativo 7569683-62175927 del 15 de julio de 2022 dio respuesta al derecho de petición, confirmando que el cobro de reconexión es procedente por el pago fuera de fechas de la facturación, y se otorgaron los recursos de ley.

Que la factura F15I43482893 correspondiente al mes de mayo de 2022, por valor de \$11.416 con fecha de pago oportuno el 23 de mayo de 2022, fue pagado el 15 de junio de 2022.

Que al no registrarse el pago en la fecha indicada, se generó la orden de suspensión del servicio, la cual fue realizada el 4 de junio de 2022.

Que una vez registrado el pago de la factura, se reestableció el servicio el 16 de junio de 2022.

Que en el Contrato de Condiciones Uniformes se establece que es obligación del usuario pagar dentro de los plazos establecidos en las facturas, el consumo liquidado y los conceptos autorizados legal o contractualmente, y que es obligación de la empresa suspender la prestación del servicio cuando el usuario incumpla la obligación de pagar dentro del plazo fijado en la factura y reconectarlo una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión.

Que para el cálculo del costo de los metros cúbicos consumidos, se deben tener en cuenta aspectos como la lectura anterior y la actual, el consumo neto y el medido, el estrato, el coeficiente y el factor de corrección, el cargo fijo y la tarifa; es decir, no se tiene en cuenta el número de días en los que se prestó el servicio sino el consumo.

Que si bien el servicio estuvo suspendido, fue a causa de la omisión en el pago oportuno por parte del accionante.

Que no reporta a ningún cliente en las centrales de riesgo, pero que desvinculó el número de teléfono de la cliente a la cuenta contrato No. 62817120.

Que, a la fecha, el inmueble de la cuenta contrato No. 62175927 que se encuentra a nombre de la accionante no presenta orden de suspensión o trabajo pendiente.

Que no le constan las afirmaciones subjetivas que sobre sus condiciones particulares hace la accionante, pero que, en todo caso, el servicio público domiciliario de gas natural no es un derecho fundamental y no tiene conexidad con uno de este rango.

Que los usuarios que no cuenten con tal servicio siempre pueden acudir a combustibles sustitutos como el gas propano, o a la energía eléctrica, que le permiten satisfacer sus necesidades energéticas.

Que los recursos de reposición y en subsidio apelación presentados por la accionante fueron radicados con el ticket No. 7644757 el día 21 de julio de 2022.

Que por medio del acto administrativo 7644757 – 62175927 del 25 de julio de 2022 dio respuesta al recurso de reposición, confirmando la decisión inicial ya que la facturación se pagó fuera de las fechas establecidas.

Que el cobro objeto de reclamo se dejó en estado suspensivo, mientras se emite el fallo del recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Por lo anterior, solicita desestimar por improcedente la acción de tutela, toda vez que no se presenta violación o amenaza de ningún derecho fundamental.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

Con fundamento en los antecedentes expuestos, el Despacho se plantea los siguientes problemas jurídicos: (i) ¿**VANTI S.A. E.S.P.** vulneró el derecho de petición de la señora **ELSA DUARTE LÓPEZ**, por no haber dado respuesta a su petición del 13 de julio de 2022?; y (ii) ¿Es procedente la acción de tutela para amparar los derechos invocados por la señora **ELSA DUARTE LÓPEZ**, y, en consecuencia, ordenar a **VANTI S.A. E.S.P.** abstenerse de realizar el cobro del servicio de reconexión y emitir el correspondiente paz y salvo?

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 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 su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Asimismo, la Corte Constitucional² ha señalado que 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.

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

² 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.

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

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

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

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 negativa³.

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 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 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.

Valga señalar, que si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos

³ Sentencia T-146 de 2012.

originalmente establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

DEBIDO PROCESO

La Constitución Política de Colombia en su artículo 29 expresa que *“el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio”*.

La jurisprudencia constitucional ha definido el derecho al debido proceso, como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia⁴.

La misma jurisprudencia ha expresado, que el respeto al derecho fundamental al debido proceso, le impone a quien asume la dirección de la actuación judicial o administrativa, la obligación de observar, en todos sus actos, el procedimiento previamente establecido en la ley o en los reglamentos, “con el fin de preservar las garantías -derechos y obligaciones- de quienes se encuentran incursos en una relación jurídica, en todos aquellos casos en que la actuación conduzca a la creación, modificación o extinción de un derecho o a la imposición de una sanción”⁵.

En este sentido, el derecho al debido proceso se muestra como desarrollo del principio de legalidad, pues representa un límite al ejercicio del poder público, y en particular, al ejercicio del *ius puniendi* del Estado. En virtud del citado derecho, las autoridades estatales no podrán actuar en forma omnímoda, sino dentro del marco jurídico definido democráticamente, respetando las formas propias de cada juicio y asegurando la efectividad de aquellos mandatos que garantizan a las personas el ejercicio pleno de sus derechos.

Según lo ha destacado la Corte, el derecho al debido proceso tiene como propósito específico “la defensa y preservación del valor material de la justicia, a través del logro de los fines esenciales del Estado, como la preservación de la convivencia social y la protección de todas las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes y demás derechos y libertades públicas (preámbulo y artículos 1º y 2º de la C.P)”⁶

⁴ Sentencia T-051 de 2016.

⁵ Sentencia T-073 de 1997.

⁶ Sentencia C-641 de 2002.

Respecto del debido proceso administrativo, la Corte Constitucional en la Sentencia C-980 de 2010, señaló: “i) es el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal. Buscando la garantía de (i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados.”

EL PRINCIPIO DE SUBSIDIARIEDAD COMO REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

De acuerdo con reiterada y uniforme jurisprudencia de la Corte Constitucional⁷, en armonía con lo dispuesto por los artículos 86 de la Carta Política y 6º del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un mecanismo judicial, para la protección inmediata de los derechos fundamentales, de carácter *subsidiario*, procede siempre que en el ordenamiento jurídico no exista otra acción idónea y eficaz para la tutela judicial de estos derechos.

La Alta Corporación ha reiterado que no siempre el juez de tutela es el primer llamado a proteger los derechos constitucionales, toda vez que su competencia es subsidiaria y residual; es decir, procede siempre que no exista otro medio de defensa judicial de comprobada eficacia, para que cese inmediatamente la vulneración⁸. Entendida de otra manera, la acción de tutela se convertiría en un escenario de debate y decisión de litigios, y no de protección de los derechos fundamentales⁹.

Así las cosas, se puede indicar que, de acuerdo con el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, resulta improcedente cuando es utilizada como mecanismo alternativo de los medios judiciales ordinarios de defensa previstos por la ley. Sin embargo, en los casos en que existan medios judiciales de protección ordinarios al alcance del actor, la acción de tutela será procedente si el juez constitucional logra determinar que:

(i) Los mecanismos y recursos ordinarios de defensa no son suficientemente idóneos y eficaces para garantizar la protección de los derechos presuntamente vulnerados o amenazados; **(ii)** Se requiere el amparo constitucional como mecanismo transitorio, pues, de lo contrario, el actor se vería frente a la ocurrencia inminente de un perjuicio

⁷ Sentencias T-228 de 2012 y T-177 de 2011. Ver también las Sentencias T-731, T-677, T-641 y T-426 de 2014; T-891, T-889, T-788 y T-736 de 2013; T-1074, T-1058, T-1047, T-932, T-928, T-778, T-703, T-699, T-452, T-358, SU-195 y T-001 de 2012; SU-339, T-531, T-649, T-655, T-693, T-710 y T-508 de 2011; T-354 de 2010; C-543 de 1992, entre otras.

⁸ Sentencia T-753 de 2006.

⁹ Sentencia T-406 de 2005.

irremediable frente a sus derechos fundamentales; y, **(iii)** El titular de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados es sujeto de especial protección constitucional.

La jurisprudencia constitucional, al respecto ha indicado, que el perjuicio ha de ser **inminente**, esto es, que la amenaza está por suceder prontamente; las medidas que se requieren para conjurar el perjuicio irremediable han de ser **urgentes**; no basta cualquier perjuicio, se requiere que este sea **grave**, lo que equivale a una gran intensidad del daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona; la urgencia y la gravedad determinan que la acción de tutela sea **impostergable**, ya que tiene que ser adecuada para restablecer el orden social justo en toda su integridad¹⁰.

De igual forma, la Corte Constitucional ha aclarado que, pese a la informalidad del amparo constitucional, **el actor debe exteriorizar y sustentar los factores a partir de los cuales pretenda derivar el perjuicio irremediable, ya que la simple afirmación de su acaecimiento hipotético es insuficiente para justificar la procedencia la acción de tutela**. Así se pronunció la Corte, sobre el punto:

“En concurrencia con los elementos configurativos que llevan a determinar que se está en presencia de un perjuicio irremediable, este Tribunal ha sostenido que, para que proceda la tutela como mecanismo de defensa transitorio, se requiere también verificar que dicho perjuicio se encuentre probado en el proceso. Sobre este particular, ha expresado la Corte que el juez constitucional no está habilitado para conceder el amparo transitorio, que por expresa disposición constitucional se condiciona a la existencia de un perjuicio irremediable, si el perjuicio alegado no aparece acreditado en el expediente, toda vez que el juez de tutela no está en capacidad de estructurar, concebir, imaginar o proyectar, por sí mismo, el contexto fáctico en el que ha tenido ocurrencia el presunto daño irreparable.

La posición que al respecto ha adoptado esta Corporación, reiterada en distintos fallos, no deja duda de que la prueba o acreditación del perjuicio irremediable es requisito fundamental para conceder el amparo. Por ello, ha señalado la Corte¹¹ que quien promueva la tutela como mecanismo transitorio, no le basta con afirmar que su derecho se encuentra sometido a un perjuicio irremediable. Es necesario, además, que el afectado “explique en qué consiste dicho perjuicio, señale las condiciones que lo enfrentan al mismo y aporte mínimos elementos de juicio que le permitan al juez de tutela verificar la existencia del elemento en cuestión”¹².

En consonancia con lo anterior, la procedencia de la acción de tutela depende de la observancia estricta del principio de subsidiariedad, “como quiera que este se encuentra ordenado a garantizar importantes principios de la función jurisdiccional, y asegura el fin contemplado por el artículo 86 de la Carta, que no es otro que el de brindar a la persona garantías frente a sus derechos constitucionales fundamentales. En este orden de ideas, en

¹⁰ Sentencias T-136, T-331 y T-660 de 2010; T-147, T-809 y T-860 de 2009; T-409 y T-629 de 2008; T-262 y T-889 de 2007; T-978 y T-1017 de 2006; T-954 y T-1146 de 2005; providencias en las que la Corte declaró la improcedencia de la acción de tutela por la no ocurrencia del perjuicio irremediable.

¹¹ Sentencia T-290 de 2005.

¹² Sentencia T-436 de 2007.

los casos en los que no sea evidente el cumplimiento de este principio, la tutela deberá ser declarada improcedente”¹³.

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”¹⁴.*

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 ocasiones¹⁵ 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 contractual y económico”¹⁶*, 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.*

¹³ Sentencia T-649 de 2011.

¹⁴ Artículo 1º del Decreto 2591 de 1991.

¹⁵ Sentencias T-470 de 1998; T-015 de 2005; T-155 de 2010; T-449 de 2011, y T-650 de 2011.

¹⁶ Sentencia T-499 de 2011.

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 (...).¹⁷

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 controversias¹⁸.

CASO CONCRETO

Sea lo primero indicar que, si bien la accionante invocó el amparo del derecho fundamental de petición, ninguna de sus pretensiones va dirigida a que se ordene a la accionada solucionar de fondo la petición que dice haber presentado el 13 de julio de 2022. En todo caso, considera el Despacho que respecto de dicha garantía no se vislumbra vulneración conforme pasa a exponerse.

De conformidad con la documental allegada, observa el Despacho que la señora **ELSA DUARTE LÓPEZ** presentó una reclamación verbal ante **VANTI S.A. E.S.P.** el día 13 de julio de 2022, la cual se radicó bajo el número **7569683** en los siguientes términos¹⁹:

“Usuaría Elsa Duarte presenta inconformidad por el cobro de reconexión generado en su factura, indica que nunca se le suspendió el servicio y tiene sus facturas al día”.

La accionada al contestar la acción de tutela manifestó que el 15 de julio de 2022 dio respuesta a la petición del accionante a través del acto administrativo 7569683 – 62175927. En sustento, aportó copia de la respuesta a la petición, en la cual le indicó²⁰:

“Hemos recibido su solicitud radicada el 13 de julio de 2022 en donde nos informa que no se encuentra de acuerdo con el cobro del valor de la reconexión por cuanto no se efectuó la suspensión del servicio para la cuenta contrato número 62175927, correspondiente al inmueble ubicado en la Carrera 14F # 136 Sur - 22 Bloque 06 Casa 12 Apartamento 01; al respecto le informamos:

*Entendemos su situación y estudiamos rigurosamente su caso con nuestro equipo de expertos; encontrando que el servicio de gas natural domiciliario fue suspendido el 04 de junio de 2022, por cuanto la factura F15I43482893 con fecha de pago oportuno el 23 de mayo de 2022, fue cancelada hasta el 15 de junio de 2022.
(...)*

¹⁷ Sentencia T-606 de 2000.

¹⁸ Sentencia T-903 de 2014

¹⁹ Página 14 del archivo pdf “001. AcciónTutela”

²⁰ Páginas 42 a 44 del archivo pdf “007. ContestaciónAccionada”

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que el suministro si fue suspendido y por tal motivo, el valor por concepto de reconexión se encuentra correctamente liquidado. Es de aclarar, que en la siguiente emisión de factura se volverá a presentar el cobro, como saldo anterior.

Si usted lo desea, la Empresa puede brindarle facilidades para el pago de la factura a través de nuestros canales de atención.

Es importante recordar que si no está de acuerdo con esta decisión, puede interponer el Recurso de Reposición ante la Empresa y, en subsidio, el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en un mismo escrito indicando los recursos que se interponen, y dentro del término de cinco (5) días siguientes a la fecha de recibo de esta comunicación; sin embargo, para recurrir, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, según lo dispuesto en los Artículos 154 ,155 y 159 de la Ley 142 de 1994.”

De otro lado, se observa que, con la acción de tutela, se aportó copia del acto administrativo 7628102 – 62817120 del 22 de julio de 2022, a través del cual **VANTI S.A. E.S.P.** le informa a la accionante:

*“(…) Por otra parte, bajo respuesta de radicado **7569683** donde se informa al cliente que el servicio de gas natural domiciliario fue suspendido el 04 de junio de 2022, por cuanto la factura F15143482893 con fecha de pago oportuno el 23 de mayo de 2022, fue cancelada hasta el 15 de junio de 2022. Por lo anterior se confirma cobro de reconexión, debe ser asumido por el cliente.*

Es importante recordar que si no está de acuerdo con esta decisión, puede interponer el Recurso de Reposición ante la Empresa y, en subsidio, el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en un mismo escrito indicando los recursos que se interponen, y dentro del término de cinco (5) días siguientes a la fecha de recibo de esta comunicación; sin embargo, para recurrir, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, según lo dispuesto en los Artículos 154 ,155 y 159 de la Ley 142 de 1994.”²¹

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si las respuestas brindadas por la accionada cumplen los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

En primer lugar, respecto de la **oportunidad** de las respuestas, se tiene que la petición fue presentada por la accionante el día 13 de julio de 2022, mientras que las respuestas se otorgaron los días 15 y 22 de julio de 2022, esto es, dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

En segundo lugar, frente a la **notificación** de las respuestas, se tiene que, la primera de ellas está acompañada de la citación para notificación personal, dirigida a la señora **ELSA**

²¹ Páginas 15 y 16 del archivo pdf “001. AcciónTutela”

DUARTE LÓPEZ a la dirección: Carrera 14F # 136 Sur - 22 Bloque 06 Casa 12 (Bogotá), a fin de que dentro de los 5 días hábiles siguientes acudiera a través de la línea telefónica 3078121, de la página web <http://www.grupovanti.com/> o de un punto de atención, para conocer su contenido.

Si bien dicha dirección corresponde al canal de notificaciones autorizado en la petición, no se evidencia que la citación se hubiera enviado y entregado a la accionante, por lo que no se encuentra acreditado que lo decidido por la entidad le haya sido debidamente notificado.

No obstante ello, se evidencia que la segunda respuesta fue dirigida al correo electrónico: medicarmd@outlook.com, mismo que fue informando como canal digital de notificaciones en el escrito de tutela; dicha circunstancia, aunada al hecho de que la accionante aportó con la tutela copia de tal comunicación, confirma que la misma es de su entero conocimiento.

En tercer lugar, respecto del requisito relativo a resolver de fondo y de manera **congruente y completa** lo peticionado, se tiene que la respuesta brindada por la accionada satisface el derecho de petición, en tanto que, pone de presente la razón que justifica la negativa de abstenerse de cobrar la reconexión generada en su factura, y que el cobro es procedente porque el servicio de gas debió ser suspendido por pago extemporáneo.

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 respuesta que acoja los pedimentos formulados, sino a que se otorgue una respuesta que resuelva de fondo el asunto solicitado. 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.

En consecuencia, como quiera que la respuesta otorgada por la accionada el 22 de julio de 2022, satisface los requisitos de la ley y la jurisprudencia, y además fue debidamente notificada, es por lo que no se avizora vulneración al derecho fundamental de petición, y, en consecuencia, habrá de **negarse** el amparo.

Establecido lo anterior, procede el Despacho a resolver el segundo problema jurídico, relativo a establecer si la acción de tutela es procedente para ordenar a **VANTI S.A. E.S.P.** abstenerse de realizar el cobro del servicio de reconexión y emitir el paz y salvo.

Al respecto, lo primero que debe decirse, es que la naturaleza de la tutela como mecanismo subsidiario, exige que se adelanten todas las acciones judiciales o administrativas ordinarias pertinentes para la protección de los derechos invocados y que, por lo tanto, no

se pretenda instituir a esta acción como medio principal e idóneo. Al respecto, la Corte Constitucional ha determinado que no es una elección del accionante acudir al mecanismo previsto por el ordenamiento jurídico o interponer la acción de tutela, pues, de ser así, respondería a un carácter opcional y no subsidiario como el que le es propio.

Por el contrario, es un deber del accionante adelantar todos los mecanismos judiciales que tenga a su disposición para la defensa de sus derechos, o si no recaerían en la jurisdicción constitucional todos aquellos debates que se deben adelantar ante las distintas autoridades establecidas por el ordenamiento jurídico para tal fin.

De acuerdo con los hechos y las pretensiones, se advierte que la acción de tutela fue impetrada para resolver una controversia *contractual* surgida entre las partes, en tanto que la discusión deviene del presunto incumplimiento de las obligaciones que tienen a su cargo la accionante, como usuaria del servicio de gas natural, y la empresa de servicios públicos **VANTI S.A. E.S.P.** en el desarrollo del contrato de servicios públicos que las une²².

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 de orden *iusfundamental*. 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 controversias como la expuesta en este asunto, existen en el ordenamiento jurídico acciones y recursos ordinarios.

En efecto, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Capítulo I, Título VIII de la Ley 142 de 1994²³ (artículo 128 y ss.), relativo a la *“Naturaleza y Características del Contrato”*, el contrato de servicios públicos:

(i) Es un contrato uniforme y consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos le presta los mismos a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por esta para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados;

²² Conforme al artículo 130 de la Ley 142 de 1994, son partes del contrato de servicios públicos la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.

²³ *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.*

(ii) Surge desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio; y

(iii) Se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las empresas de servicios públicos, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

A su turno, el Capítulo VII ibidem, prevé los mecanismos de defensa con que cuentan los usuarios de los servicios públicos. Así entonces, 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 a la fecha de conocimiento de la decisión y la entidad cuenta con 15 días hábiles a partir de su presentación 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 de acuerdo a las previsiones del Código Contencioso Administrativo (artículo 159).

En virtud de lo señalado, resulta claro que la accionante cuenta con un mecanismo de defensa de carácter administrativo para resolver la controversia planteada.

En efecto, una vez revisadas las documentales aportadas por las partes, se observa que el **21 de julio de 2022** la señora **ELSA DUARTE LÓPEZ** interpuso recurso de reposición y en

subsidio apelación en contra del acto administrativo No. 7619751 – 62175927 proferido por **VANTI S.A. E.S.P.** ese mismo día, solicitando²⁴:

“1. Que ustedes como enter (sic) de control y garantía de cuidar y proteger al ciudadano de algunas inconformidades que las empresas de servicios puedan estar generando se ha INVESTIGADO ESTE CASO ya que realmente no estoy de acuerdo con lo que la empresa de GAS VANTI está haciendo conmigo el cual me acojo al RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN

2. Que se tenga en cuenta que muchas veces el cliente se guía por lo que los asesores de la empresa de GAS VANTI le INFORMAN al usuario ya que la empresa lo tiene altamente calificados y capacitados para poder encontrar una solución mas no un problema

3. También solicito de manera PRIORITARIA Y DE AMPARO que este cobro de reconexión que se me está ejecutando por un valor de \$53.490.00 no se vea reflejando en otras facturaciones futuras hasta que se haya solucionado dicho inconveniente con la empresa de GAS VANTI por medio de ustedes como enter (sic) de protección al ciudadano. Y que se tengan en cuenta las evidencias que se dejan como pruebas

4. Dejando claro la novedad que el cliente no tiene la culpa de los errores administrativos que la empresa pueda tener internamente de no diligenciar bien el momento de cobros en su facturación y el de afirmar un corte del servicio siendo esto totalmente falso porque nunca nos cortaron el servicio de gas.”

Igualmente, se evidencia que el recurso de reposición fue resuelto por la accionada mediante acto administrativo 7644757 – 62175927 del **25 de julio de 2022**²⁵, así:

“1. El cobro de \$53.490 correspondiente a la tarifa de reconexión del servicio es correcto y se ajusta a las normas establecidas, teniendo en cuenta, que es una obligación de la Empresa y no una facultad la suspensión del servicio por falta de pago, como se evidencia que dicho valor se encuentra pendiente de pago, se dejará en efecto suspensivo hasta tanto se pronuncie el ente de control.

2. Se verifica en nuestro sistema y se evidencia que el pago de la factura del mes de mayo de 2022 fue cancelada fuera de los tiempos.”

Por lo anterior, la entidad dispuso enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que resolviera el recurso de apelación.

Como se puede observar, a la fecha de presentación de la acción de tutela, no ha concluido el trámite administrativo con que cuenta la accionante para obtener lo que pretende por este medio, pues aquel se encuentra surtiendo las etapas previstas en la Ley 142 de 1994 y, en tal sentido, la decisión adoptada por la accionada, relativa al cobro del servicio de reconexión, no ha quedado en firme.

Así entonces, debe ponerse de presente que, no accionar los medios ordinarios de defensa o activarlos pero presentar la acción de tutela de manera paralela o adelantándose a la

²⁴ Páginas 45 a 48 del archivo pdf “007. Contestación Accionada”

²⁵ Páginas 49 a 52 ibidem

determinación a que hay lugar en tales escenarios, implica la desnaturalización de la acción de tutela como un mecanismo subsidiario y lo convierte en principal.

Ahora, en lo relativo a la idoneidad y a la eficacia de los mecanismos ordinarios, considera el Despacho que no pueden estar supeditadas a la voluntad de la peticionaria de ejercer o no su derecho de acción, sino a la efectiva demostración de que el mecanismo ordinario ha sido agotado y pese a ello persiste la vulneración.

En este punto es importante resaltar, que el procedimiento administrativo constituye una vía idónea para proteger los derechos que eventualmente podrían estar en juego. Lo anterior, debido a que, atendiendo la finalidad de la Ley 142 de 1994, el objetivo es solucionar los conflictos originados en el incumplimiento en que hubiese podido incurrir alguna de las partes del contrato de servicios públicos domiciliarios, contando con mecanismos de recaudo de pruebas que permitan resolver la discusión y adoptar las medidas que sean necesarias, inclusive en sede de segunda instancia ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuya función es justamente la de inspección, vigilancia y control sobre las entidades que prestan servicios de tal naturaleza.

De este modo, según se expuso en el marco normativo, ante la existencia de otro mecanismo de defensa, que en este caso se considera eficaz e idóneo, la acción de tutela solo podría llegar a ser procedente como mecanismo transitorio de protección en caso de que se comprobara que la peticionaria se encuentra sometida a la posible materialización de un *perjuicio irremediable*.

Sin embargo, en el *sub examine* no hay prueba alguna de la afectación inminente, urgente, grave e impostergable de los derechos fundamentales invocados por la actora, que requiera de la intervención inmediata del Juez constitucional.

En primer lugar, si bien en el hecho 7 la señora **ELSA DUARTE LÓPEZ** señala que es necesario contar con el servicio de gas para preparar sus alimentos y los de su hijo diagnosticado con enfermedad catastrófica, lo cierto es que, no obra prueba que acredite, si quiera de forma sumaria, la veracidad de tales afirmaciones. Y, conforme lo manifestado por ambas partes, la reconexión del servicio de gas se realizó el 16 de junio de 2022 y, a la fecha, *“el inmueble de la cuenta contrato No. 62175927 que se encuentra a nombre de la señora Elsa Duarte López no presenta ninguna orden de suspensión o trabajo pendiente”*. De manera que, no se evidencia que la accionante hubiera estado imposibilitada para usar el servicio ni al momento de presentar la acción de tutela, ni al momento de esta sentencia.

En segundo lugar, no puede desconocerse que la pretensión de la accionante se funda en un derecho de carácter económico y contractual, pues lo que puntualmente persigue es quedar absuelta del pago del servicio de reconexión que, en su criterio, no tiene fundamento por haber contado con el servicio de gas de manera ininterrumpida; solicitud 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* pues, no se adujo ni se probó por la accionante que la determinación de la accionada de mantener el cobro de la reconexión le ocasionara, por ejemplo, una afectación inminente y grave a su mínimo vital.

Es decir, la señora **ELSA DUARTE LÓPEZ** no acreditó cuál es la afectación urgente, inminente y grave que representa para sus derechos fundamentales la decisión de la accionada, o que asumir tal erogación le haya ocasionado un detrimento en su patrimonio que afecte su congrua subsistencia o la de su núcleo familiar.

Con todo, importa destacar que, **VANTI S.A. E.S.P.** en su contestación señaló que el cobro objeto de reclamo se dejó en *estado suspensivo* hasta tanto se emita el fallo del recurso de apelación por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; determinación que se encuentra acorde con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, y que corrobora que, el presunto perjuicio alegado por la actora no es cierto ni actual.

En este punto conviene resaltar que, según lo ha sostenido la jurisprudencia constitucional²⁶, 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 excepcional vía, por cuanto al analizar las condiciones particulares de la señora **ELSA DUARTE LÓPEZ** se encuentra que no carece de resiliencia, esto es, *de capacidad para esperar la finalización* del procedimiento administrativo que se está surtiendo.

Valga señalar que, no se observa irregularidad alguna en el procedimiento administrativo habida cuenta que, el acto administrativo data del 21 de julio de 2022, el recurso de reposición y en subsidio apelación fue interpuesto ese mismo día, y el primero de ellos se

26 Sentencias T-702 de 2008 y T-381 de 2017.

resolvió mediante acto administrativo del 25 de julio de 2022; todo ello en observancia de los términos previstos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

En ese orden, en el presente asunto:

- (i) Existe una vía idónea para ventilar la controversia suscitada entre las partes, que aún no ha culminado, y 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 consecuencia, concluye el Despacho, que la presente acción de tutela es **improcedente** por no satisfacer el requisito de subsidiariedad, en tanto que, no está concebida para sustituir a los jueces naturales, ni como un mecanismo supletorio o alternativo de los procedimientos ordinarios, ni para reemplazar las decisiones adoptadas dentro de esas actuaciones, ni para hacer las veces de instancia adicional a las existentes²⁷.

Finalmente, la accionante pretende se le ordene a **VANTI S.A. E.S.P.** retirar sus datos de comunicación personales y abstenerse de continuar realizando llamadas y demás gestiones de cobro de un producto que no corresponde a ella.

Al respecto, se evidencia que, con la acción de tutela, la accionante aportó copia del acto administrativo 7628102-62817120 del 22 de julio de 2022, en el cual se le informó:

“En respuesta a su comunicación radicada el 19 de julio de 2022, referente al predio ubicado en la Carrera 14A ESTE 91B SUR-40, identificado con cuenta interna 62817120, se validó en el sistema y se corrobora el retiro del número telefónico al no encontrar relación alguna con el peticionario, se ofrecen disculpas, se retroalimentan las casas de cobro.”²⁸

En consonancia con ello, la accionada en su contestación reafirmó que había procedido a desvincular el número de teléfono de la accionante de la cuenta contrato No. 62817120.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que, de las 6 fotos aportadas para probar los cobros realizados por la entidad y relacionados con otro usuario²⁹, solo una de ellas hace alusión expresa a **VANTI S.A. E.S.P.**, pero data del 14 de mayo de 2022, esto es, antes de que la accionada informara que ya había realizado las correcciones pertinentes frente al

²⁷ Sentencia C-543 de 1992

²⁸ Página 15 del archivo pdf “001. AcciónTutela”

²⁹ Páginas 22 a 27 del archivo pdf “001. AcciónTutela”

envío de comunicaciones al número de teléfono de la accionante, de manera que, sobre este punto tampoco se avizora vulneración cierta y actual lo que torna improcedente el amparo.

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 del derecho fundamental de petición invocado por **ELSA DUARTE LÓPEZ** en contra de **VANTI S.A. E.S.P.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela de **ELSA DUARTE LÓPEZ** en contra de **VANTI S.A. E.S.P.**, frente a las restantes pretensiones.

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