

Radicación No. 110014003007-2021-00536-00

Accionante: YERALDÍN ABRIL ABRIL,

Accionados: VANTI S.A. E.S.P.

ACCIÓN DE TUTELA.

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., veintinueve de junio de dos mil veintiuno.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por la señora YERALDÍN ABRIL ABRIL, contra VANTI S.A. E.S.P.

1. ANTECEDENTES

Acude la accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Refiere en síntesis que, es propietaria del establecimiento de comercio denominado EL PECHIROJO CHICO, ubicado en la Calle 95 No. 11^a-46 piso 2 (Barrio Chico Norte), que la entidad accionada le remitió al establecimiento comercial dos documentos, uno con referencia 230332-62269957 del 15 de diciembre del 2021 (Reposición de medidor) y otro con referencia CF-1110804-62269957 del 8 de marzo del 2021, denominado "*Documento de Facturación Medidor con anomalía CF-1110804-62269957*", con el cobro de una recuperación de consumo por valor de \$77.299.873, más el cobro de contribución por valor de \$6.879.719, manifestado que posteriormente llegó la factura No. F15S5977 con fecha y hora de expedición del 26 de febrero del presente año, cuenta No. 62269957; por valor total de \$765.290,00 con un cobro de venta de materiales y visita técnica con el cual no estuvo de acuerdo, razón por la cual presentó un derecho de petición con el radicado 01521CR0004115 del

17 de marzo del 2021, escrito al cual se le anexó todos los documentos que acreditaba la legitimidad para actuar y hasta la fecha no ha sido resuelto por parte del Grupo Vanti E.S.P.

Igualmente, que también le llegó una factura No. F15I9139596 del 25/02/2021, cuenta No. 62269957, por valor de “\$84.189.780”, liquidando el cobro de recuperación de consumo y contribución, con el cual tampoco no estuvo de acuerdo razón, por la cual presentó un derecho de petición con el radicado 01521CR0005425 del 8 de abril del 2021, escrito al cual también le anexaron todos los documentos que, acreditaba la legitimidad para actuar y no fue resuelto dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, que un funcionario del Grupo Vanti, se comunicó con ella para mediar la situación del cobro de recuperación de consumo y la suspensión del servicio de gas, suscribiendo con la empresa un contrato de transacción, aduciendo que el inmueble es arrendado y por la difícil situación económica que pasa el país a causa de la pandemia y que se encuentra dentro de los afectados el asadero, decidió entregar el inmueble al propietario quien, le dio un plazo razonable para entregarlo a paz y salvo con los servicios reconectados, por lo que, decidió aceptar el ofrecimiento del Grupo Vanti, el cual suscribió el 5 de mayo del 2021, acordando realizar el pago por valor de \$4.000.000,00 por concepto de recuperación de consumo de gas que, tiene origen en la visita de inspección técnica realizada 25 de agosto del 2020 y demás actuación administrativa, estableciéndose restablecer el servicio de gas de manera inmediata y la expedición del paz y salvo por este concepto, cancelando el 13 de mayo del 2021, ante el Banco de Sudameris, y remitiéndole copia del comprobante de pago a la entidad y la primera solicitud de reconexión del servicio y expedición del paz y salvo con fecha del 18 de mayo del 2021.

De la misma manera, manifestó que, al ver que no la han respondido, no han programado la visita de reconexión del servicio, presentó varias solicitudes para que se diera cumplimiento del contrato de transacción, que la empresa Vanti EPS., le solicitó que acreditara su legitimidad para actuar pese a que, ya había aportado los documentos desde el primer derecho de petición y al igual que, en el momento de celebrar el contrato de transacción, sin darle respuesta alguna, dilatando el proceso y sin otorgarle recursos para poder recurrir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quedando

desprotegida al no tener más medios para defenderse, que ha pasado más de un mes desde el pago que realizó y más de 15 días desde la primera solicitud que, se radicó para que se cumpliera con la reconexión del servicio de gas y expedición del paz y salvo, por lo que ha insistido por vía telefónica pero no le dan ninguna solución, pese a que la empresa reconoce que ya está al día, solo le indican que, no pueden programar citas para reconexión del servicio y como solución le informan que, envíe la solicitud al correo: Controlregularizacion qnesp@grupovanti.com, correo el cual, ya ha enviado varias solicitudes, sin respuesta alguna, situación que le está causando graves daños y perjuicios, teniendo en cuenta que, debe entregar el inmueble con el servicio instalado y a paz y salvo.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: YERALDÍN ABRIL ABRIL.

Accionado: VANTI S.A. E.S.P.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

El accionante fundamenta el amparo en la protección a sus derechos fundamentales al derecho de petición y debido proceso.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA: Refirió que, la empresa suministra al inmueble ya citado, el servicio de gas natural domiciliario desde el 15 de julio de 2008, por lo cual se generó la cuenta contrato y/o póliza No. 20968599 para identificarlo y debido a una actualización en el sistema, en la actualidad registra la cuenta contrato No. 62269957, siendo suscriptor la señora SIMONA CONSTANTA PARASCHIVOIU DE VARGAS, que la entidad cuando abre la investigación administrativa lo hace con dos procesos de manera independiente, por un lado el concerniente al proceso de recuperación de consumo y el otro el que atañe al proceso de reposición de medidor, que como consecuencias de las irregularidades encontradas en la visita técnica del día 25 de agosto de 2020, confirmadas en inspección de laboratorio realizada el día 19 de septiembre de 2020, la Empresa profirió el comunicado Reposición Medidor Provisional No 230332 – 62269957 de fecha 15 de Diciembre de 2020, explicando las irregularidades identificadas, enviando la citación por correo

para la notificación personal a la dirección del predio, entregado el día 31 de diciembre de 2020, y vencido el término concedido en el documento de hallazgos, a fin de que, el usuario/suscriptor o propietario, presentara las explicaciones y/o aportara las pruebas que considerara pertinentes o conducentes con relación a la anomalía detectada, no hizo pronunciamiento alguno, por lo que procedió a expedir la Factura No. F1518079394, junto con el documento de facturación No. CF - 1110804 – 62269957 – Medidor con anomalía del 8 de marzo de 2021, señalando que se instaló un medidor provisional y que en el comunicado Reposición Medidor Provisional se especificó tarifas y/o costos del mismo, y por ende, el Usuario/ suscriptor/ propietario es libre de acogerse a una de las dos opciones trasladadas en el cuerpo del mismo, así pues una vez vencido el término del comunicado y sin pronunciamiento del usuario, la empresa genera la debida factura, además, que se determinó que el medidor hallado en el predio no contaba con las condiciones necesarias ni técnicas, por lo que no podía seguir instalado como herramienta de medición del consumo del predio.

Igualmente, señaló que, el cobro que se pretende, corresponde a la recuperación de consumo dejado de facturar en virtud de la manipulación que mes a mes se venía haciendo al medidor, cobro que no solo está fundamentado en lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, sino además, en el artículo 146 de la misma ley, que establece : *“Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”,* y que de conformidad con la cláusula 543 del Contrato de Condiciones Uniformes, el método utilizado para la estimación del consumo no medido ni facturado, fue el del aforo individual o de carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización, de acuerdo con las tablas definidas por la Empresa en el Anexo 1 o 2 del Contrato de Condiciones Uniforme, que frente al reclamo que hizo la señora YERALDIN ABRIL ABRIL obrando en calidad de propietaria del establecimiento de comercio, contra el valor de “\$84.179.590,00”, incluido en su facturación de consumo regular mes a mes la Empresa se manifestó

mediante el Acto Administrativo No. 2346631 – 62269957 procediendo a confirmar el cobro y a otorgar los recursos de ley, enviando citación para notificación personal el día 24 de Mayo de 2021 por correo, indicando que se hizo un acuerdo de pago por el valor de \$4.000.000 y que una vez verificado el Sistema de Gestión de Clientes, se logró evidenciar que, el día 23 de junio del año en curso, funcionarios de la Empresa realizaron vista de inspección al predio con el fin de realizar la conexión del servicio, sin embargo, la misma no se llevó a cabo puesto que se cuenta con un taponamiento principal, sin embargo, siendo garante del derecho fundamental del usuario ha tomado las medidas necesarias para normalizar el servicio.

De la misma manera, sostuvo que una vez se realiza el respectivo análisis a los tres escritos presentados por la señora YERALDIN ABRIL, la empresa en aras de no realizar un desgaste procesal y para brindar una sola respuesta, procedió a unificarlos, para brindar respuesta en un solo acto el 31 de mayo de 2021 indicándole al peticionario que debía acreditar legitimidad en la causa para actuar, por lo que los argumentos no pudieron ser atendidos de fondo, enviando citación para notificación personal ese mismo día por correo.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

ASPECTOS MATERIALES

La acción de tutela es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que, en la Norma Política de la Nación se consagran, cuando en el caso concreto de una persona, la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

EL CASO CONCRETO

En el caso en particular, la señora YERALDIN ABRIL ABRIL, requiere la protección de sus derechos fundamentales, solicitando a través del presente amparo que, la entidad accionada le dé respuesta a sus derechos de petición, además que, se garantice el derecho al debido proceso, ordenando la reconexión inmediata del servicio de gas sin cargo a la facturación, informando fecha y hora en la cual se hará esta y se ordene la expedición del paz y salvo por concepto de recuperación de consumo, igualmente que, se le proteja el derecho a la vida digna, al trabajo y a la accesibilidad a los servicios públicos domiciliarios teniendo en cuenta que, sin el servicio de gas domiciliario es difícil seguir manteniendo un establecimiento comercial, lo cual fue replicado por la accionada en los términos esbozados en el escrito de contestación al presente amparo.

De cara al análisis del presente asunto, tenemos que, la accionante radicó un derecho de petición el 17 de marzo del año en curso, en cual solicitaba le fuera *“retirado de inmediato al inmueble ubicado en la calle 95 # 11 ^a-46 piso 2, el cobro por concepto de materiales y visita técnica liquidado en la factura N° F15S5977 expedida el 26 de febrero del 2021/02/26, por valor de \$765.290, junto con los intereses de mora que se cause.² Solicito que sea retirado del inmueble ubicado en la calle 95 # 11 ^a-46 piso 2. la cuenta contrato N° 62269957, o se me den explicación porque se encuentran expidiendo facturas a este inmueble con este número de cuenta, ya que no se ha celebrado con la empresa Vanti. nuevo contrato para la adquisición de nuevas cuentas Solicitó que se me envié los documentos que soportan esta cuenta N°62269957, tales como la Solicitud de la prestación del servicio, contrato, instalación interna, materiales, oferta del servicio y convenio de pago.³ Solicito que se me envié con*

la respuesta al derecho de petición y en folios separados. todos los documentos que soportan el cobro de medidor al predio ubicado en la calle 95 11 -46 piso 2. Incluyendo el resultado el examen de calibración. al igual que solicito el certificado de acreditación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio del laboratorio que realizó el examen de calibración del medidor Solicito que se expida las facturas con los valores no objeto de reclamo a fin de pagar lo que no es objeto de reclamo, y poder recurrir” que, la empresa accionada garantizando el debido proceso procedió a emitir respuesta bajo el Acto Administrativo – Reposición de medidor No. CF o CNF 2046726 – 62269957 del 30 de marzo de 2021, confirmando el cobro interpuesto en la Factura No. F15S5977 por concepto de reposición de medidor y otorgando los recursos de ley, enviando citación para notificación personal el día 30 de marzo de 2021 por correo, la cual no fue posible su entrega, procediendo a remitirlo nuevamente el 9 de abril pero con el mismo resultado, y ante la imposibilidad de realizar la entrega de la citación para notificación personal, la empresa procedió con la publicación por edicto en la página web teniendo como fecha de fijación el día 25 de mayo de esta anualidad y como fecha de des-fijación el día 31 del mismo mes y año.

Ahora bien, remitiéndonos a la respuesta, aportada por la entidad convocada, resulta claro que, no se satisfacen los puntos requeridos por la actora, dentro del derecho de petición radicado el 17 de marzo del año en curso, toda vez que, no se le resolvieron los puntos de forma concreta, pues baste con avizorar la respuesta dada a los dos primeros ítems: *“Es menester informarle que la Empresa no revocara, ni modificara la decisión, toda vez que si bien el peticionario se pronunció respecto del proceso de recuperación de consumo, también lo es que no aportó ninguna prueba para soportar su contradicción ni desvirtuó las trasladadas por la Empresa Vanti S.A ESP., le informa que de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, se programó una visita de inspección técnica para realizar la reconexión y normalización del servicio, la cual se podría ejecutar en los próximos días, por lo que es importante que el usuario/suscriptor/propietario pueda estar presente durante la misma, con el fin de realizar las validaciones correspondientes por parte del área técnica y poder dejar el predio en servicio. Ahora bien, respecto a los cargos fijos, es importante informar que este corresponde a un valor fijo de la tarifa regulada por la CREG que se cobra al suscriptor o usuario en cada factura, y que refleja los costos económicos*

involucrados en garantizar la disponibilidad permanente y continua del servicio para el usuario, lo haya o no utilizado. Su cobro se efectúa a partir del periodo de facturación siguiente a la fecha en la que haya sido instalado el medidor (...)", y, por ende, es menester tomar las medidas necesarias, ordenando al representante legal y/o quien haga sus veces que, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo proceda a dar respuesta de fondo y concreta frente a la petición ya indicada y elevada por la demandante.

En cuanto a los demás derechos de petición, esto es, los radicados en el mes de mayo del presente año, con relación a la reconexión del servicio de gas y expedición de paz y salvo, en la misiva que, aparece dirigida a la aquí actora, la empresa le indicó: *"Ahora bien, de acuerdo a la solicitud de certificado de paz y salvo por acuerdo de pago, este se debe ser solicitado en cualquier punto de atención al cliente, de igual manera cualquier inquietud será atendida en nuestra línea de Atención al Cliente 01 8000 942 794, de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m. y el sábado 7 a.m. a 1 p.m. Con respecto a la solicitud de reconexión del servicio, se informa que de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, se programara una visita de inspección técnica para realizar la verificación del estado del servicio y la normalización del mismo, la cual se podría ejecutar en los próximos días, por lo que es importante que el usuario/suscriptor/propietario pueda estar presente durante la misma, con el fin de realizar las validaciones correspondientes por parte del área técnica..."*, sin embargo, el despacho avizora que, no existe constancia de su entrega, de allí que ella optó por instaurar la presente acción de tutela, por lo cual, es menester que por secretaría se le entregue copia de la contestación dada por la entidad demanda a la accionante.

En lo que atañe a los demás pedimentos, esto es, que se garantice el derecho al debido proceso, ordenando la reconexión inmediata del servicio de gas, sin cargo a la facturación, informando fecha y hora en la cual se hará la reconexión por concepto de recuperación de consumo, tenemos que, señalar en primera oportunidad que, respecto de los servicios públicos ha sostenido la Corte Constitucional en sentencia T-628 de 2005:

"... En reiterada jurisprudencia, y siguiendo lo establecido en el artículo 86 de la Constitución y en el Decreto 2591 de 1991, la Corte

Constitucional ha señalado que por regla general la acción de tutela no es procedente para dirimir controversias contractuales o pecuniarias entre los usuarios y/o suscriptores de servicios públicos domiciliarios y la empresa prestadora de los mismos. Sólo será procedente la acción de tutela cuando tales controversias impliquen la vulneración de derechos fundamentales y las acciones judiciales disponibles no resultan ser eficaces ante la inminencia de un perjuicio irremediable.

En cuanto a la carga probatoria con la que debe cumplir el accionante, la Corte ha establecido lo siguiente:

“No basta, entonces, que el accionante manifieste ante el juez de tutela que la empresa prestadora de servicios públicos está amenazando o ha vulnerado sus derechos fundamentales, pues debe demostrar que la misma pretensión no puede ser formulada a través de los medios judiciales comunes, o que siendo esto posible el mecanismo es ineficaz para lograr el amparo debido a la inminencia de un perjuicio irremediable...”

En este orden de ideas, una vez revisado el plenario así como las pruebas arrimadas al expediente y lo señalado por los extremos aquí involucrados, de entrada se tornan improcedentes las súplicas, toda vez que, el corte de gas se dio como consecuencia de la visita realizada al inmueble donde funcionaba el asadero, por parte de la empresa prestadora del servicio y la revisión del contador, donde se encontraron anomalías y se pusieron las respectivas sanciones, de allí que estas las discrepancias que dan fruto al presente amparo constitucional, son referentes a temas contractuales, más exactamente atinentes a servicios públicos domiciliarios, de allí que, el juez de tutela no puede invadir esta órbita al existir otros medios idóneos para ello ante la misma empresa prestadora de dicho servicio público, así como a las autoridades de control de la accionada conforme la normatividad para esa clase de asuntos (Ley 142 de 1994), justamente por tener esa naturaleza subsidiaria, más aun cuando ya las partes transaron las diferencias tal y como lo reconocen y se están haciendo las gestiones necesarias para la reconexión del servicio..

3. DECISION

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

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por la señora YERALDÍN ABRIL ABRIL, por lo expuesto en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO: Como consecuencia, **ORDENAR** al representante legal y/ o quien haga sus veces de la entidad VANTI S.A. E.S.P., que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, de respuesta de fondo y concreta frente a la petición elevada por la accionante el 17 de marzo de 2021, **de lo cual deberá dar oportuna información al Juzgado, a efectos de determinar el cumplimiento de lo acá dispuesto.**

TERCERO: NEGAR los demás pedimentos impetrados en el presente amparo, por lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

CUARTO: Entréguese o remítase a la actora copia de la respuesta que dada a los derechos de petición radicados en mayo de este año.

QUINTO: NOTIFICAR esta providencia conforme lo prevé el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO: REMÍTASE lo actuado a la Corte Constitucional, si la presente providencia no fuere impugnada, dentro del término que consagra el artículo 31 del citado decreto para su eventual REVISIÓN.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LOURDES MIRIAM BELTRÁN PEÑA
JUEZ