

**República De Colombia**



**Rama Judicial**

**JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., siete (7) de febrero de dos mil veintidós (2022)

**Clase de Proceso:** Acción de tutela

**Radicación:** 1100140030242022 00071 00

**Accionante:** Blanca Estepa Salamanca

**Accionada:** VANTI S.A. E.S.P.

**Vinculada:** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Derecho Involucrado:** Petición.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional deprecada.

**ANTECEDENTES**

**1. Competencia.**

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”*

**2. Presupuestos Fácticos.**

Blanca Estepa Salamanca interpuso acción de tutela en contra de VANTI S.A. E.S.P. para que se le proteja su derecho fundamental de petición, el cual considera está siendo vulnerado por la accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

**2.1.** El 14 de diciembre de 2020 de manera presencial le solicitó a la accionada el cambio y actualización de dirección y nombre del titular de las facturas del servicio del gas de su inmueble, llevando para el efecto, los últimos recibos de las cuentas contrato números 61246210, 61109524 y 61107925, copia del certificado de tradición y libertad del predio y copia de su cédula de ciudadanía. Sin embargo, pese a que paso un (1) año, no obtuvo respuesta a su petición.

**2.2.** Aclaró que a finales de diciembre de 2020, le fue enviado un correo electrónico donde le solicitaron radicar unos documentos y actualizar sus datos personales, lo cual cumplió el 22 de enero de 2021.

**2.3.** Ante el silencio de la convocada, el 17 de diciembre de 2021 presentó solicitud de protección al consumidor ante la Superintendencia de Servicios Públicos, quien trasladó la queja a VANTI S.A. – E.S.P .

**2.4.** Fue así como por tercera vez, la tutelada le solicitó le remitiera los mismos documentos que ya había radicado con anterioridad, otorgándole el plazo de treinta (30) días.

**2.5.** El 21 de enero de 2022 envió nuevamente los documentos requeridos junto a la trazabilidad de las anteriores actuaciones, pero al día siguiente la accionada le indicó que *“los requerimientos donde se me otorgaban el término de 30 días, habían sido notificados el día 21 de diciembre de 2021 y que el término concedido había expirado, motivo por el cual no podían dar respuesta de fondo y de forma a mis solicitudes.”*

**2.6.** Concluyó que a pesar de radicar cuatro (4) solicitudes en diciembre de 2020, la querellada se excusa en un vencimiento de términos para no acceder a lo pretendido.

### **PETICIÓN DE LA ACCIONANTE**

Solicitó que se le tutele el derecho fundamental de petición. En consecuencia, se le ordene a VANTI S.A. E.S.P., den respuesta de fondo a cada una de las cuatro (4) solicitudes interpuestas.

Además, se *“CONMINE a Superintendencia De Servicios Públicos a que ejerza un mayor control a las empresas que se encuentran bajo su deber de inspección y vigilancia e imponga las correspondientes multas y*

*sanciones a las empresas que dilaten y presten un mal servicio a los usuarios.”*

### **PRUEBAS**

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

#### **3. Trámite Procesal.**

**3.1.** Mediante auto de 26 de enero de 2022 se admitió para su trámite la presente tutela, requiriendo a las entidades accionada y vinculada para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos.

**3.2.** La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios confirmó la queja interpuesta por la accionante en contra de su prestador VANTI S.A. E.S.P. Por lo cual, conforme a la normatividad vigente, trasladó por competencia la petición a la querellada *“al ser ésta la obligada, en primera instancia, a resolver de fondo la reclamación...”*

Indicó que *“a la fecha, NO existe en la entidad un trámite administrativo que hubiese sido trasladado por el prestador para resolución de fondo, dentro del asunto objeto del reclamo.”* Por lo cual, solicitó ser desvinculada por falta de legitimación en la causa por pasiva.

**3.3.** VANTI S.A. E.S.P. indicó que mediante el acto administrativo 606701- 61107925 de 14 de enero de 2021 dio respuesta al derecho de petición, *“confirmando el proceso y los documentos faltantes con el fin de proceder con la actualización del titular del inmueble.”*

Explicó que los documentos enviados por la accionante el 22 de enero de 2021 no se encuentran completos, debido a que son necesarios *“Recibo del impuesto predial del año en vigencia”, “Certificado de tradición y libertad con vigencia no mayor a 30 días”, “Fotocopia de cédula de ciudadanía”, “Ultima factura de gas natural cancelada de cada una de las cuentas contrato” y “Boletín de Nomenclatura”.*

Además, mediante acto administrativo 5415232-61107925 de 24 de enero de 2022 dio otra respuesta, indicándole que *“no fue posible efectuar el cambio solicitado ya que no se anexa la documentación completa.”*

Manifestó que de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se informó que *“cuenta con un mes de plazo para allegar los citados documentos, a partir del día siguiente a la notificación de la presente decisión. Si cumplido el plazo anterior, usted no ha adjuntado la*

*documentación, la Empresa entenderá que ha desistido de su solicitud, ordenándose el archivo del expediente, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual, vencido este último plazo adicional sin que se alleguen los documentos o información requerida, y teniendo en cuenta que no pueden existir otras prórrogas, se entenderá que usted ha desistido de su solicitud, ordenándose el archivo del expediente mediante acto administrativo”*

Por lo que el 21 de enero de 2022 le informó a la accionante el archivo de la reclamación, en la medida en que no fue posible efectuar el cambio solicitado, debido a que no se anexó la documentación completa.

Consideró que la tutela debe ser negada, comoquiera que la interposición de un derecho de petición no obliga a que la respuesta sea favorable. Además, ante la inexistencia de un perjuicio irremediable.

### **CONSIDERACIONES**

**1.** Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este juzgado se circunscribe en establecer si VANTI S.A. E.S.P., lesionó el derecho de petición de Blanca Estepa Salamanca, al presuntamente no haberle dado respuesta a sus peticiones.

**2.** Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando quiera que por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

**3.** Frente al derecho de petición, cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo deprecado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

Es importante aclarar que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 28 de marzo 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 y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”, aumentó el plazo que tienen las entidades para atender las peticiones, así:

**“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.*

**Parágrafo.** *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales*

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión<sup>1</sup>.

**5.** Descendiendo al caso en concreto, se observa por un lado que, no cabe duda alguna respecto de la legitimidad por pasiva de la accionada para ser destinataria del derecho de petición, por ser una entidad que presta un servicio público, y por otro, se tiene que si el último pedimento se radicó el 21 de diciembre de 2021, el término que se tenía para responder era hasta el 2 de febrero de este año, antes de la radicación de la acción constitucional (26 de enero 2022).

Por lo cual, se advierte que respecto de esas peticiones, el amparo suplicado deviene en prematuro, por cuanto la tutela se radicó antes venciera el plazo de treinta (30) días que contaba VANTI S.A. – E.S.P. para responder el pedimento de 21 de diciembre de 2021.

En un caso de contornos similares al presente, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia sostuvo:

*“1. Estando sometida la pensión de sobreviviente a un procedimiento para el reconocimiento, la respuesta al derecho de petición sólo puede efectuarse una vez culminado aquél, que de conformidad con las normas citadas por el tribunal y la jurisprudencia constitucional al respecto en ningún caso es menor a cuatro meses. Así las cosas, como en el presente caso la solicitud fue presentada el 21 de marzo de 2006, la accionante sin dejar transcurrir el término que la ley concede para el reconocimiento de la citada prestación procedió a incoar la presente acción el 18 de julio de 2006, es decir en forma prematura, de donde deviene su improcedencia.” (Subrayas fuera del texto) (Exp. 1100122030002006001246, sentencia de tutela de 19 de septiembre de 2006).*

**6.** Ahora, en lo que respecta a las peticiones del 14 de diciembre del año 2020 con radicado 606993-61246210, 607385-61109524 y 606701-61107925, se advierte que, aunque una de las particularidades que distingue la tutela es su informalidad, no es menos cierto que el ejercicio de la misma está supeditado al cumplimiento de unos requisitos mínimos entre los cuales están la inmediatez, pues la Corte Constitucional ha sostenido que *“(...) dada su naturaleza cautelar, la acción de amparo debe*

---

<sup>1</sup> Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

*ser interpuesta en un plazo razonable dentro del cual se presume la afectación del derecho fundamental de manera palpable e inminente”<sup>2</sup>.*

De acuerdo a lo expuesto, encuentra el juzgado que no se satisface el requisito de inmediatez respecto a esas solicitudes, comoquiera que la tutela se radicó el 26 de enero de 2022, esto es, transcurridos más de los seis (6) meses fijados por la jurisprudencia como razonable y proporcional para activar este mecanismo excepcional.

Al respecto, la Corporación que viene de citarse ha reiterado que *“si bien la jurisprudencia no ha señalado de manera unánime el término en el cual debe operar el decaimiento de la petición de amparo frente a decisiones judiciales por falta de inmediatez, sí resulta diáfano que éste no puede ser tan amplio que impida la consolidación de las situaciones jurídicas creadas por la jurisdicción y, menos aún, que no permita adquirir certeza sobre los derechos reclamados. En este orden de ideas un lapso de tiempo como el que aquí ha transcurrido, (algo más de dos años), además de excesivo, pone de manifiesto la ausencia de apremio en la interposición del amparo y el ánimo, simplemente, de reabrir una cuestión oportunamente decidida por la jurisdicción. En verdad, muy breve ha de ser el tiempo que debe transcurrir entre la fecha de la determinación judicial acusada y el reclamo constitucional que se enfila contra ella, con miras a que éste último no pierda su razón de ser, convirtiéndose, subsecuentemente, en un instrumento que genere incertidumbre, zozobra y menoscabo a los derechos y legítimos intereses de terceros. Así las cosas, en el presente evento no puede tenerse por cumplida la exigencia de inmediatez de la solicitud por cuanto supera en mucho el lapso razonable de los seis meses que se adopta, y no se demostró, ni invocó siquiera, justificación de tal demora por el accionante”* (fallo de 2 de agosto de 2007, exp. 2007-00188-01; reiterado en sentencias de 10 de mayo de 2012, exp. 11001-02-04-000-2012-00413-01; 4 de junio de 2013, exp. 11001-02-04-000-2013-00585-01; 18 de septiembre, exp. 70001-22-14-000-2013-00119-01; 28 de octubre, exp. 11001-22-03-000-2013-01539-01; y 15 de noviembre del mismo año, exp. 11001-02-04-000-2013-01337-03).

**7.** Pero aún si se hiciera abstracción de lo anterior, también se advierte que, la entidad accionada se ha pronunciado respecto a las solicitudes de Blanca Estepa Salamanca, al punto que la misma promotora fue quien aportó copia de esas respuestas.

En lo que respecta a la inconformidad de la demandante frente a lo decidido, argumentando que ha aportado todos los documentos que le han sido solicitados, es importante recordar que, en cuanto a la respuesta de fondo la Corte Constitucional ha dicho que:

---

<sup>2</sup> Sentencia T-828 de 2011.

“hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) **precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) **consecuencia** en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, **existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido**. En efecto, la sentencia C-510 de 2004 indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, **el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma**, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.”<sup>3</sup> (Se resalta).

Así las cosas, y si se vuelve a los derechos de petición del 14 de diciembre de 2020 y 21 de diciembre de 2021, las solicitudes recaen en el cambio de titular del servicio de gas dentro del inmueble distinguido con el folio de matrícula inmobiliaria 50S-50070.

A lo cual, se observa que, VANTI S.A. E.S.P. le indicó a la promotora que los documentos aportados estaban incompletos debido a que es necesario adjuntar:

“ (...)

- Recibo del impuesto predial del año en vigencia.

---

<sup>3</sup> Sentencia C-007 de 2017.

- *Certificado de tradición y libertad completo con Vigencia no mayor a 30 días.*
- *Carta venta (contrato de venta).*
- *Certificado de junta de acción comunal.*
- *Fotocopia de la cedula de ciudadanía.*
- *Fotocopia de último recibo cancelado (cuenta debe estar a paz y salvo).(…)*”

Documentos que al no haber sido aportados a dicho trámite, conllevaron a la negativa de su petición, decisión que en todo caso, constituye un acto administrativo que en caso de inconformidad por parte de la actora, puede ser objeto de impugnación ante la jurisdicción competente y bajo el procedimiento legalmente previsto para ello, amén del carácter subsidiario de la acción de tutela.

Por lo expuesto, se advierte que la entidad accionada atendió las solicitudes de la promotora, y si bien es cierto con las respuestas no se obtiene lo pedido, la acción de tutela, es inadecuada para lograrlo, debido a que **“el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.”**<sup>4</sup>

**8.** Por estas razones, se negará la protección del derecho de petición, al no observarse vulneración que amerite ser protegida por esta vía.

## DECISIÓN

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

## RESUELVE:

**PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE** el amparo de la acción de tutela de interpuesta por **Blanca Estepa Salamanca** en contra de **VANTI S.A. E.S.P**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO.- NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3)

---

<sup>4</sup> Sentencia C-007 de 2017.

días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

**TERCERO.**- Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

**CÓPIESE, NOTIFIQUESE y CÚMPLASE,**

**DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ**  
**Juez**

Firmado Por:

Diana Marcela Borda Gutierrez  
Juez  
Juzgado Municipal  
Civil 024  
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **2a600ee0d5ce578c27d4242be1b15cf01368baa291366f5aa8e3ebe4d4335c9a**

Documento generado en 05/02/2022 07:43:52 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>