San Andrés, Isla, Veintisiete (27) de Julio de Dos Mil Veintitrés (2023)

RADICACIÓN:	**88-001-4003-003-2023-00163-00**
REFERENCIA:	**ACCIÓN DE TUTELA**
TUTELANTE:	**CRISTINA MARENGO SILGADO**
TUTELADO:	**VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.**

SENTENCIA No. 00082-2023

1. OBJETO

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora CRISTINA MARENGO SILGADO actuando a través de apoderada judicial en contra de VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.

2. ANTECEDENTES

La señora CRISTINA MARENGO SILGADO, interpuso acción de tutela por razón de los hechos que a continuación se sintetizan:

Expresa que el día 20 de febrero de 2023, mediante radicado No: 20233000020172 presento solicitud de revisión de acometida ante la oficina de VEOLIA, por medio del correo electrónico que dicha oficina tiene para la atención al cliente, al correo recepción.paa@veolia.com, sin respuesta alguna a esta solicitud, toda vez que dejo de llegar el líquido de agua potable que suministra la empresa a su domicilio, pero si llega a las demás casas del sector.

Sostiene que el día 22 de marzo de 2023 y ante la falta de respuesta alguna a la solicitud mencionada en el numeral anterior, presentó Derecho de Petición ante la misma oficina de Veolia, con radicado No: 20233000026022. Igualmente adjunto copia de este Derecho de Petición ante la oficina de la Defensoría del Pueblo, con radicado No: 20230060290936102, y a la Superintendencia de Servicios Públicos.

Indica que el día 13 de abril de 2023 mediante radicado No: 20234000030151, la oficina de Veolia, dando respuesta al Derecho de Petición mencionado en precedencia, informa que extenderá el plazo para practicar pruebas y así poder resolver de fondo lo solicitado en el Derecho de Petición hasta el día 03 de mayo.

Manifiesta que el día 18 de abril de 2023 con radicado No: 20230060291401881, la oficina de la Defensoría del Pueblo acusa recibido de la solicitud y da traslado por competencia a la funcionaria Marinela Kelly James a fin de gestionar, y realizar los trámites administrativos pertinentes para garantizar el derecho a la prestación del servicio público domiciliario.

Aclara la accionante que dicha funcionaria nunca prestó la colaboración allí descripta, ni ha recibido ningún tipo de colaboración por parte de la Defensoría del Pueblo en este proceso.

Denota que el día 22 de abril de 2023 un operario de la empresa Veolia se presentó en su domicilio, realizando una revisión en la que determino que "*Se realiza la visita al inmueble con suministro puesto por el sector. Se evidencia que hasta el medidor no llega el agua, no está suspendido. Nota: Pasar a operaciones para revisar la tubería externa*".

El día 29 de abril de 2023, un operario de la empresa Veolia realizó una nueva "visita técnica" mediante la cual procedió a sondear la tubería de la acometida, donde según su criterio existe una obstrucción, e indicándome que procedería a escalar el caso al área de operaciones de Veolia, es decir la misma respuesta de la visita anterior del 22 de abril.

El día 04 de mayo mediante radicado No: 20238001628392 presentó queja nuevamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin respuesta alguna a la fecha.

El día 05 de mayo de 2023 mediante radicado No: 20234000035951, la empresa Veolia le notifica que procede a una nueva extensión en el plazo de respuesta al Derecho de Petición hasta el 24 de mayo, argumentando nuevamente requerir una nueva "visita técnica" para practica de nuevas pruebas a fin de resolver el reclamo.

El día 08 de mayo mediante radicado No: 20233000039472, la accionante da respuesta al radicado mencionado en el punto anterior a la empresa Veolia, donde les manifiesta que a la fecha del 08 de mayo han trascurrido 51 días desde la reclamación inicial (es decir desde el 20 de febrero de 2023), se han realizado tres visitas técnicas en momentos en que se encuentra suministro del líquido en el sector, y que por ende no existe razón real para continuar extendiendo los plazos para dar respuesta a la solicitud.

Por todo lo anterior, la accionante indica que encuentra vulnerado los derechos fundaméntales invocados en la presente acción.

3. PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, la señora CRISTINA MARENGO SILGADO solicita:

3.1. Que se tutele el derecho fundamental de petición.

3.2. Ordenar a VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P., para que, dentro de las siguientes 48 horas siguientes al fallo de tutela, se proceda a dar contestación de fondo a su petición, y en ese sentido proceda a reparar el daño y restablezca el servicio de agua en el domicilio de la accionante sin más dilaciones.

3.3. Ordenar a VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P., que se realicen los ajustes correspondientes en la facturación, teniendo en cuenta la no prestación del servicio.

4. ACTUACIÓN JUDICIAL

Mediante Auto Nº 0481-023 de fecha catorce (14) de Julio de Dos Mil Veintitrés (2023), se admitió la presente acción de tutela, donde se ordenó comunicarle a VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P., con el fin de que contestaran la presente solicitud y rindiera los informes del caso dentro del término de dos (2) días, de la presente acción.

El anterior auto fue notificado mediante correo electrónico el día 13 de Julio del año en curso, los soportes de la notificación reposan dentro del expediente electrónico archivo No.06.

5.- CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA

Vencido el termino de traslado de la acción constitucional, VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P., no dio contestación al requerimiento hecho por el suscrito Despacho.

6.- CONSIDERACIONES

6.1. COMPETENCIA:

De conformidad con el numeral 1° del Art. 1° del Decreto 1983 del 2017, éste Despacho es competente para conocer la presente solicitud de tutela.

La norma citada, respecto d*el reparto de la acción de tutela,* dispone lo siguiente:

> *"(...) Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital, municipal y contra particulares, serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los jueces municipales".* Lo anterior por ser la tutelada una empresa que presta el servicio público de acueducto en la Isla.

Frente a la competencia, según el criterio del lugar donde se haya producido el hecho o sus efectos, los mismos tuvieron ocurrencia en la Isla de San Andrés.

Así las cosas, son los Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Andrés, los competentes para conocer la presente solicitud de tutela, según el correspondiente reparto.

6.2. PROCEDENCIA:

El Artículo 86 de la Constitución Política de 1991, desarrollado en los Decretos 2591 y 306, ambos del mismo año, ha institucionalizado la acción de tutela como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y de los particulares, en los casos que establezca la ley.

Dicha acción muestra por su finalidad un carácter extraordinario, en la medida en que su utilización parte del respeto y garantía a la consagración constitucional y legal de las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como de las respectivas acciones,

procedimientos, instancias y recursos que ante las mismas se surten, lo que supone un uso en forma supletiva con carácter subsidiario; de manera que, la procedencia de la tutela se restringe a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o a la ineficacia de los mismos, como también a su utilización transitoria ante la presencia de un perjuicio irremediable que permita contrarrestar dicho efecto en forma temporal, con una operancia inmediata, urgente, rápida y eficaz, mediante el trámite de un procedimiento preferente y sumario, hasta tanto la autoridad correspondiente defina el fondo del asunto.

En el presente asunto, se trata del ejercicio de la Acción de Tutela incoada contra una empresa que presta el servicio público de acueducto en la Isla por tanto es procedente, al tenor de los Artículos 5º y 42 Numeral 2º del Decreto 2591 de 1991.

6.3. PROBLEMA JURÍDICO

A partir de los supuestos fácticos planteados anteriormente, el problema jurídico que debe resolver el Despacho consiste en establecer ¿si VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P., amenaza y/o vulnera o no el derecho fundamental de petición y debido proceso de la señora CRISTINA MARENGO SILGADO, al no haber dado respuesta de fondo a su petición del 20 de febrero de 2023?

6.4. ANÁLISIS NORMATIVO Y/O JURSIPRUDENCIAL DE LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS O AMENAZADOS

6.4.1. DERECHO DE PETICIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Asimismo, esa norma estableció que el legislador podría reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, es la nueva normatividad que regula el derecho de petición, estableciendo las siguientes reglas, y sustituyendo las disposiciones legales anteriores, previstas en la Ley 1437 de 2011:

> "***ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES****. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*
> *Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de*

documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos".

Sobre lo anterior, La Corte Constitucional, en sentencia T-369/13 del 27 de junio de 2013, M.P. Alberto Rojas Ríos, ha establecido los presupuestos mínimos que determinan el ámbito de protección constitucional y ha definido sus rasgos distintivos en los siguientes términos:

"(i) Se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;
(ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;
(iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;
(iv) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
(v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

(…)
Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere "una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses". (Negrilla del Despacho).

Al respecto, en sentencia T-138 del 2017 Luis Guillermo Guerrero Pérez, la H. Corte expresó:

"El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 del Texto Superior como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho. Su núcleo esencial se encuentra en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en los

casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido.

En relación con lo expuesto y con énfasis en la obligación de tramitar y resolver las peticiones, esta Corporación ha señalado que la respuesta que se brinde debe cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos: (i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud. A continuación, se hará una breve referencia a los elementos previamente mencionados". (Negrillas fuera del texto).

6.4.2. DERECHO AL DEBIDO PROCESO

El artículo 29 de la C.P., reserva a todos los ciudadanos el derecho fundamental al debido proceso y derecho de defensa como rector en toda actuación administrativa, principio que han de observar no sólo los servidores públicos sino los particulares que temporalmente ejercen funciones públicas y en relación con el desarrollo de las mismas. -

Es mandato constitucional que las entidades que ejercen función administrativa están sometidos a la constitución y la ley (arts. 121 y 122 de la CP). En consecuencia, en todas las actuaciones adelantadas dentro del giro de la función administrativa, tienen el deber de respetar las garantías constitucionales reservadas para los administrados, entre los cuales se encuentra el Debido Proceso entendido como un sistema de garantías que procura a través de la realización del derecho material, la obtención de decisiones justas; concepto que comprende una serie de subreglas no taxativas que se desprenden del canon superior a saber: el ser oído antes de la decisión, participar efectivamente en el proceso desde su inicio hasta su terminación, ofrecer y producir pruebas, obtener decisiones fundadas o motivadas, notificaciones oportunas y conforme a la ley, acceso a la información y documentación sobre la actuación, controvertir los elementos probatorios antes de la decisión, obtener asesoría legal, posibilidad de intentar mecanismos impugnatorios contra las decisiones administrativas (El Derecho de Defensa en las Actuaciones Administrativas, Jaime Orlando Santofimio Gamboa, 1998, pags. 24 y 25).-

Siguiendo los lineamientos expuestos en la Sentencia SU.961 de 1999 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa:

"…en cada caso, ***el juez está en la obligación de determinar si las acciones disponibles le otorgan una protección eficaz y completa a quien la interpone****. Si no es así, si los mecanismos ordinarios carecen de tales características, el juez puede otorgar el amparo de dos maneras distintas, dependiendo de la situación de que se trate. La primera posibilidad es que las acciones ordinarias sean lo suficientemente amplias para proveer un remedio integral,* ***pero que no sean lo***

> ***suficientemente expeditas para evitar el acontecimiento de un perjuicio irremediable****. En este caso será procedente la acción de tutela como mecanismo transitorio, mientras se resuelve el caso a través de la vía ordinaria. La segunda posibilidad, es que* ***las acciones comunes no sean susceptibles de resolver el problema de manera integral…",*** *en este caso, es procedente conceder la tutela de manera directa, como mecanismo eficaz e idóneo de protección de los derechos fundamentales."*

En este sentido, se iteró:

> *"De esta manera, existiendo otro medio de defensa judicial idóneo, la tutela en principio es improcedente para controvertir los actos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, inclusive aquellos que imponen sanciones,* ***salvo cuando las circunstancias concretas del caso y los derechos fundamentales involucrados en el mismo tornan ineficaces las acciones contenciosas administrativas*** *o implican la inminencia de un perjuicio irremediable para el actor".* (Sent. T- 975. 8 de octubre de 2004- subrayado nuestro).

6.5. CASO CONCRETO

Encuentra el Despacho que de acuerdo a lo manifestado por la señora CRISTINA MARENGO SILGADO, la empresa VEOLIA S.A. E.S.P., ha vulnerado su derecho fundamental de petición y debido proceso al no haber dado respuesta de fondo a su petición del 20 de febrero de 2023 y restaurado el suministro de agua potable a su domicilio.

En ese sentido, se observa que en el ámbito de las actuaciones administrativas, el derecho al debido proceso hace referencia al comportamiento que deben observar las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones en cuanto éstas se encuentran obligadas a actuar conforme a los procedimientos previamente establecidos en la ley, con el fin de garantizar los derechos de quienes puedan resultar afectados por las decisiones de la administración que crean, modifican o extinguen un derecho o imponen una obligación o una sanción[1].

Igualmente, con el propósito de asegurar la defensa de los administrados, la jurisprudencia ha señalado, en este sentido, que el debido proceso administrativo comprende, entre otros, los derechos (i) a ser oído durante toda la actuación; (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley; (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas; (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación; (v) a que la actuación se adelante por la autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico; (vi) a gozar de la presunción de inocencia; (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción; (viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y (ix) a impugnar

[1] Ver sentencia T-653 de 2006 (MP. Humberto Antonio Sierra Porto), reiterada en la C-980 de 2010 (MP. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo).

las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso[2].

De conformidad con lo anterior, el debido proceso administrativo se entiende vulnerado cuando las autoridades públicas no siguen los actos y procedimientos establecidos en la ley y los reglamentos, y, por esa vía, desconocen las garantías reconocidas a los administrados.

Es así como, el artículo 86 de la Constitución consagra la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario, mediante el cual se busca evitar, de manera inmediata, la amenaza o vulneración de un derecho fundamental. Su procedencia está condicionada a que "*el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial".* Sin embargo, la H. Corte Constitucional ha señalado que no puede declararse la improcedencia de la tutela por la sola existencia en abstracto de un medio ordinario de defensa judicial. En el marco del caso concreto, el juez constitucional debe analizar si la acción dispuesta por el ordenamiento jurídico es idónea y eficaz para proteger los derechos fundamentales comprometidos. En el evento en que no lo sea, la acción de tutela procederá para provocar un juicio sobre el fondo.

La Jurisprudencia constitucional ha reiterado que, conforme al carácter residual de la tutela, no es, en principio, el medio adecuado para controvertir las actuaciones administrativas, pues para ello están previstas las acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo. Sin embargo, cuando los derechos fundamentales del accionante resulten amenazados o vulnerados con ocasión de la expedición tardía de actos administrativos propios de la referida jurisdicción, la acción de tutela cabría como mecanismo transitorio de protección de las garantías constitucionales para evitar un daño irreparable.

En cuanto al derecho fundamental de petición, es claro que las autoridades y los particulares están obligados a resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que deben brindar una respuesta que aborde de manera clara y detallada cada una de las inquietudes y/o solicitudes puestas en su conocimiento, lo anterior no implica nada diferente a resolver materialmente la petición.

La Jurisprudencia Constitucional ha indicado que una respuesta de fondo deber ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y consecuente con el trámite que se ha surtido, 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.

[2] Ver sentencia C-980 de 2010 (MP. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo).

De lo anterior, se reitera que, la respuesta de fondo deber ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y consecuente con el trámite que se ha surtido, 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.

Ahora bien, la respuesta a un derecho de petición, no siempre tiene que ser positiva, pero la misma, si debe resolver de fondo punto por punto y paso por paso, lo solicitado por el peticionario, así esto signifique una respuesta negativa.

Al respecto, es menester indicar que la entidad accionada VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A.S E.S.P., fue notificada de este accionamiento, a la fecha, no reposa en el expediente de marras ningún informe allegado a esta judicatura con relación al mismo; lo cual, conforme al canon estatutario 20 del Decreto 2591 de 1991, la hace merecedora del principio de veracidad, debido a que, se abstuvo de dar explicaciones al Despacho o aclarar los hechos objeto de la presente acción constitucional, encontrándose debidamente notificada, a las direcciones de correo electrónico recepcion.paa@veolia.com, ana.bailey@veolia.com, carlos.charris@veolia.com.

Ante ello, se traen apartes jurisprudenciales relativos al principio de veracidad, enseñados en la sentencia T-260-19:

En el artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991, "*por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política*", se consagra la presunción de veracidad, según la cual se presumen como "*ciertos los hechos*" cuando el juez requiera informes al órgano o a la autoridad contra quien se hubiere hecho la solicitud y estos no se han rendido. Así entonces el sujeto pasivo de la demanda tiene la obligación de rendir los informes requeridos por el juez de instancia, en caso contrario, cuando no se atienda la orden o, incluso, cuando la respuesta es extemporánea, se tienen por ciertos los hechos y se resolverá de plano.

La Corte Constitucional ha señalado que la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometidos, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, "*encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales".*

En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: *"(i) Cuando la autoridad o particular*

accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial". La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez.

Así, por ejemplo, la Corte Constitucional ha determinado que el principio de veracidad aplica cuando el juez ordena al demandado pronunciarse sobre los hechos de la acción y, sin embargo, este guarda silencio.

En conclusión, (i) la presunción de veracidad es una figura jurídica que se encuentra regulada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 que implica presumir como "ciertos los hechos" cuando el juez requiera informes al sujeto o a los sujetos demandados y estos omitan responder o lo hacen pero de manera extemporáneamente o meramente formal; (ii) tiene dos finalidades, sancionar la negligencia del sujeto pasivo demandado ante el descuido frente al ejercicio de la acción de tutela y el llamado del juez constitucional y proteger de manera eficiente los derechos comprometidos, en concordancia con la naturaleza subsidiaria y sumaria de la tutela; y (iii) la aplicación de la presunción de veracidad es más rigurosa cuando el demandante es un sujeto de especial protección constitucional o se encuentra en condición de vulnerabilidad teniendo en consideración que, en muchas oportunidades, se dificulta la carga probatoria para el actor y, en contraste, el sujeto accionado tiene facilidad de aportar el material correspondiente, en estas oportunidades la Sala Plena de esta Corporación ha señalado que resulta "*de elemental justicia que sea la parte privilegiada y fuerte, por su fácil acceso a los materiales probatorios en cuestión, quien deba asumir dicha carga procesal".*

Es claro entonces, que en efecto se han configurado las causales para tener por ciertos los hechos constitutivos de esta acción constitucional, y dado que no se aportó prueba siquiera sumaria que acreditara que se resolvió de fondo el derecho de petición de fecha 20 de febrero de 2023 y reiterada en petición de fecha 22 de marzo de esta anualidad, radicado por la accionante, y en vista de que persiste la falta de suministro de agua por parte de VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A.S E.S.P. al domicilio de la accionante, la suscrita Dispensadora Judicial tutelará el derecho fundamental de petición y debido proceso invocado.

En concordancia, no es aceptable que se continúen emitiendo facturas de consumo básico de 6m3, a nombre de la accionante, siendo que tal y como lo manifestó en libelo tutelar la accionante, los operarios de Veolia en las respectivas visitas técnicas, indicaron que, "*Se evidencia que hasta el medidor no llega el agua*" y posteriormente señalan que "*existe una obstrucción*". En consecuencia, se ordenará a Veolia que realice la respectiva revisión y retracto de las facturas emitidas desde el momento en que se notificó la falta de suministro de agua a la vivienda del accionante y hasta que perdure sin el servicio.

Es menester recordar que el artículo 23 de la Constitución dispone que "*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*"

Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho.

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional[3], esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

Colofón de lo anterior, este despacho tutelará el derecho fundamental invocado por la señora CRISTINA MARENGO SILGADO, y, en consecuencia, se ordenará VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P., que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de la presente providencia, se sirva resolver de fondo, la petición del 20 de febrero de 2023, reiterada en petición de fecha 22 de marzo de esta anualidad, esto implica que realicen la revisión y/o reparación definitiva del suministro de agua al domicilio del accionante, y realice la respectiva revisión y retracto de las facturas emitidas a nombre de la misma, en razón a la prestación del servicio de agua potable, desde el momento en que se notificó la falta de suministro de agua a la vivienda y hasta que perdure sin el servicio.

En mérito de lo anterior, **EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS ISLA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la Constitución y la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental al debido proceso y petición, de la señora **CRISTINA MARENGO SILGADO.**

SEGUNDO: **ORDENAR** a **VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P**., que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de la presente providencia, se sirva resolver de fondo, la petición del 20 de febrero de 2023, reiterada en petición de fecha 22 de marzo de esta anualidad, esto implica que realicen la revisión y/o reparación definitiva del suministro de agua al domicilio de la señora **CRISTINA MARENGO SILGADO**, y realice la respectiva revisión y retracto de las facturas emitidas a nombre de la misma, en razón a la prestación del servicio de agua potable, desde el momento en que se notificó la falta de suministro de agua a la vivienda y hasta que perdure sin el servicio.

[3] CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-230 de 2020.

TERCERO: ORDENAR a la accionada, que oficie con destino a este Despacho el cumplimiento de lo ordenado en esta sentencia, aportando los soportes pertinentes, teniendo como objeto el presente amparo constitucional.

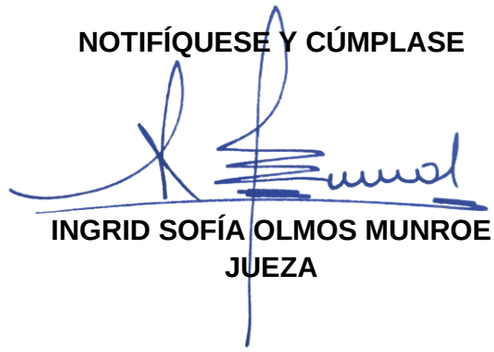
CUARTO: PREVENIR a **VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P,** para que, en lo sucesivo, evite la repetición de los actos omisivos, que dieron origen a la presente tutela, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: NOTIFICAR la presente sentencia en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO: Contra la presente procede el recurso de impugnación.

SÉPTIMO: Si éste fallo no fuere impugnado oportunamente, envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



INGRID SOFÍA OLMOS MUNROE
JUEZA

LHR