

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



**JUZGADO 33 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE
DE BOGOTÁ - LOCALIDAD DE CHAPINERO**

Bogotá, D.C., veintidós (22) de septiembre de dos mil veinte (2020)

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-033-2020-00251-00

Accionante: MARIO RANGEL MARTÍNEZ.
Accionado: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ -EAAB-.
Asunto: Sentencia de Primera Instancia.

ASUNTO A RESOLVER

Procede el Despacho a resolver la ACCIÓN DE TUTELA de la referencia presentada por el señor MARIO RANGEL MARTÍNEZ, en la que se acusa la vulneración del derecho fundamental de petición.

1. ANTECEDENTES

1.1. Hechos

Manifiesta que tiene un apartamento ubicado en la Calle 7 No. 9-64 Torre 11 Apto 642 en el sector de Tintal; cuenta con 72 años de edad y debido a que no tiene ningún ingreso, sus hijos lo ayudan económicamente a él y a su esposa.

Su hijo Vladimir Rangel Rodríguez el 27 de febrero del año 2020 realizó un pago por valor de \$167.798 desde el aplicativo móvil del Banco Popular y de la cuenta de ahorros No. 230-360-10477-2, correspondiente al servicio público de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -EAAB-. Sin embargo, la dubitación no se realizó de la cuenta No. 11700882, sino de la cuenta NO. 11700862, es decir, se pago un recibo de un predio ajeno ubicado en el Interior 10 Apto 538 del mismo Conjunto Almendros de Nueva Castilla y ubicado en la misma dirección.

Por lo anterior, la facturación del servicio en el mes de abril llegó por valor de \$194.096, correspondiente a dos periodos adeudados. Así, el 27 de abril de 2020 elevó petición a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB-, solicitando se abonará el pago de \$167.798 a la cuenta 11700882, pues por error fue acreditado a la cuenta 11700862, y así corregir el error involuntario, y proceder a pagar el excedente.

En oficio del 19 de junio de 2020 la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -EAAB- le informó que debía “seguir un procedimiento interno” y de tener respuesta positiva se informará los trámites que corresponda”; sin que hasta la fecha se hayan pronunciado de fondo, claro y congruente a lo solicitado, a pesar de haber transcurrido casi cinco (5) meses.

Junto con su demanda aporto:

- Derecho de petición.
- Respuesta E-2020-10018617 del 19 de junio de 2020.

1.2. Argumentos del accionado.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ -EAAB-

Durante el término del traslado contestó, manifestando que, en efecto, mediante radicado E-2020-10018617 del 27 de abril de 2020, el accionante solicitó que el pago por valor de \$167.798 el cual por error se había hecho a la cuenta contrato 11700862, se abonará a la factura actual de la cuenta contrato 11700882 para pagar el excedente.

En atención al anterior radicado, mediante la comunicación S-2020-129689 del 19 de junio de 2020 se le informó al peticionario que se debía cumplir un trámite interno con el usuario favorecido con el pago y que de tener respuesta positiva se informaría sobre los trámites correspondientes.

Dictan que la acción de tutela no es el mecanismo para dirimir inconsistencias de los usuarios y admitir las pretensiones del accionante bajo tales circunstancias, sería desnaturalizar la referida acción. La EAAB – ESP no tiene la facultad para manipular los pagos que los bancos reportan, y

dicho pago fue reportado por el banco a la cuenta contrato donde se aplicó de forma automática por el sistema.

Aunque los usuarios son los responsables de los pagos que hacen, en aras de contribuir con la solución del asunto, se citó al Usuario beneficiado con el pago en procura de que reconozca el error y acepte realizar el traslado. Sin embargo, la citación se envió a la nomenclatura que suministró el peticionario (Calle 7 Nro. 9 – 64) y fue devuelta por la empresa de mensajería; que luego de verificar la nomenclatura correcta es (Calle 7 Nro. 90 – 64), y mediante la comunicación S-2020-223700 del 10 de septiembre de 2020 se volvió a citar al usuario beneficiado con el pago.

Así las cosas y de acuerdo con los fundamentos traídos a colación es evidente que la EAAB – ESP no está amenazado ni vulnerado derecho alguno del Accionante, por lo que solicitan despachar desfavorablemente las pretensiones del accionante.

Junto con su contestación apporto:

- Radicado derecho de petición E-2020-10008617 del 27 de abril de 2020.
- Comunicación S-2020-129689 del 19 de junio de 2020.
- Comunicación S-2020-129883 del 19 de junio de 2020.
- Comunicación S-2020-223700 del 10 de septiembre de 2020.

1.3. Trámite Procesal

En providencia que data del 9 de septiembre de 2020 este Despacho admitió la presente acción constitucional, ordenando notificar a la entidad accionada.

2. CONSIDERACIONES

CUESTIONES PREVIAS –PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

Previo al análisis del objeto de la acción de tutela interpuesta, es necesario estudiar los requisitos de procedencia de la demanda relativos a (i) la alegación de una presunta afectación de un derecho fundamental, (ii) la legitimación por

activa y por pasiva, (iii) la subsidiariedad y (iv) la observancia del requisito de inmediatez.

Legitimación por activa. Acorde con el artículo 86 de la Carta Política, toda persona que considere que sus derechos fundamentales han sido vulnerados o se encuentren amenazados, podrá interponer acción de tutela en nombre propio o a través de un representante que actúe en su nombre. MARIO RANGEL MARTÍNEZ, interpuso acción de tutela contra de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ -EAAB-, al considerar que la accionada no ha dado respuesta a su petición.

Legitimación por pasiva: La acción de tutela fue interpuesta contra la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ -EAAB-, entidad de carácter privado, y de acuerdo a la reglamentación de la tutela, esta procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas que amenacen o vulneren derechos fundamentales, y excepcionalmente es posible ejercerla frente a particulares si: (i) están encargados de la prestación de un servicio público; (ii) su conducta afecta grave y directamente el interés colectivo; o, (iii) el accionante se encuentra en una situación de indefensión o de subordinación.

Inmediatez. Da cuenta el escrito de tutela que la accionante radicó derecho de petición el 27 de abril de 2020, y la presente demanda de tutela se presentó en reparto el día 18 de mayo de 2020, esto es, *cuatro meses* han transcurrido, por lo que se configura este requisito.

Subsidiariedad. El artículo 86 de la Constitución Política establece que la acción de tutela “*solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable*”. Teniendo en cuenta esta norma, el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 estableció como causal de improcedencia de la tutela la existencia de otros recursos o medios de defensa judicial, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a la tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. A continuación, el Despacho se ocupa de analizar el cumplimiento de este requisito.

La Corte Constitucional ha considerado que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que “*la tutela es un mecanismo*

idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales". De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado *"que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo"*. En consecuencia, la acción de tutela es procedente, en esta oportunidad, para juzgar si la accionada vulnera el derecho fundamental de la accionante, al no dar respuesta a su petición.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA JURÍDICO Y ESTRUCTURA DE LA DECISIÓN

Acorde con los fundamentos fácticos expuestos, le corresponde al despacho determinar si la entidad accionada vulnera el derecho de petición, del accionante. Para responder el problema planteado, referirá al alcance del derecho fundamental de petición.

EL DERECHO FUNDAMENTAL 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. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que *"(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado"*. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: *"(i) la*

posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”.

El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que *“los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.*

El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: *“(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) 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”.* En esa dirección, este Tribunal ha sostenido *“que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”.*

El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner

en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que *“el ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente”* y, en esa dirección, *“[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”*.

Ya frente al derecho de petición elevado ante particulares, la Corte en la sentencia T-103/19, señaló que: *“El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.*

CASO CONCRETO.

En el presente asunto, se tiene que el accionante radicó derecho de petición ante la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ -EAAB- el 27 de abril de 2020, dentro del cual solicitó se emendara y se abonará el pago por valor de \$167.798 de la cuenta 11700882, que por error se debitó a la cuenta 11700862, con el fin de corregir el error involuntario, y proceder a cancelar el excedente a la facturación actual.

En el *sub-lite*, la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ -EAAB- dentro del término de contestación de la acción constitucional manifestó que *“mediante la comunicación S-2020-129689 del 19 de junio de 2020 se le informó al peticionario que se debía cumplir un trámite interno con*

el usuario favorecido con el pago y que de tener respuesta positiva se informaría sobre los trámites correspondientes.

Dictan que la acción de tutela no es el mecanismo para dirimir inconsistencias de los usuarios y admitir las pretensiones del accionante bajo tales circunstancias, sería desnaturalizar la referida acción. La EAAB – ESP no tiene la facultad para manipular los pagos que los bancos reportan, y dicho pago fue reportado por el banco a la cuenta contrato donde se aplicó de forma automática por el sistema.

Aunque los usuarios son los responsables de los pagos que hacen, en aras de contribuir con la solución del asunto, se citó al Usuario beneficiado con el pago en procura de que reconozca el error y acepte realizar el traslado. Sin embargo, la citación se envió a la nomenclatura que suministró el peticionario (Calle 7 Nro. 9 – 64) y fue devuelta por la empresa de mensajería; que luego de verificar la nomenclatura correcta es (Calle 7 Nro. 90 – 64), y mediante la comunicación S-2020-223700 del 10 de septiembre de 2020 se volvió a citar al usuario beneficiado con el pago.

Así las cosas y de acuerdo con los fundamentos traídos a colación es evidente que la EAAB – ESP no está amenazado ni vulnerado derecho alguno del Accionante, por lo que solicitan despachar desfavorablemente las pretensiones del accionante.”

Sobre tal actuar, podría decirse en línea de principio, no habría violación por inexistencia de alguna violación al derecho fundamental de petición, pues la respuesta fue emitida y notificada a su destinatario antes del trámite de la presente acción constitucional, esto es fue clara, oportuna; **sin embargo, de la lectura del derecho de petición, de lo manifestado por la parte actora en el escrito de la tutela, y de la respuesta aportada, considera el Despacho, que en la misma no fue dada una respuesta de fondo al asunto solicitado; pues simplemente procedió a señalar que debían realizar un procedimiento interno con el usuario favorecido del pago y una vez obtuvieran una respuesta positiva le informarían, quedando en la incertidumbre una respuesta de fondo, ya que se debe esperar a una actuación futura e incierta, por tanto a juicio del despacho no existió una respuesta de fondo, la que se aclara otra vez, no siempre debe ser favorable al peticionario.**

La Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha indicado que la respuesta al derecho de petición deber ser: *“(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) 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”.*

Por lo anterior, es de advertir que la obligación de dar una respuesta, no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna.

Así las cosas, conforme lo enunciado, y sin lugar a mayores consideraciones, se impone conceder la acción constitucional incoada, por ende, se impartirá orden a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -EAAB- a través de su representante legal para que proceda a emitir la respuesta clara y de fondo al derecho de petición elevado por el actor. Es de advertir que la tutela del derecho en comento no implica que la respuesta a emitirse deba ser favorable a los pedimentos del actor.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y TRES DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor **MARIO RANGEL MARTÍNEZ**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ -EAAB-**, por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, que si aún no lo ha realizado, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a **dar respuesta** completa y de fondo a la petición de fecha 27 de abril de 2020 al señor **MARIO RANGEL MARTÍNEZ**. La respuesta deberá notificarse en alguna de las direcciones tanto física como correo electrónico que figure en la base de datos de la entidad y/o en aquella reportada en el derecho de petición. De tal actuar deberá dar cuenta a este Estrado Judicial dentro de la oportunidad antes consignada.

TERCERO: NOTIFICAR esta determinación a los intervinientes en la forma más rápida y eficaz, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: REMITIR las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.

QUINTO: FORMAR cuaderno aparte con la copia de la solicitud de amparo y de esta providencia, con el fin de verificar el cumplimiento del fallo. Secretaria proceda de conformidad.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

**FERNANDO MORENO OJEDA
JUEZ**

AC

Firmado Por:

**FERNANDO MORENO OJEDA
JUEZ
JUZGADO 033 PEQUEÑAS CAUSAS
JUZGADOS PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES
DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ, D.C.-SANTAFE DE BOGOTÁ D.C.,**

Tutela No. 11001 4189 033 2020 00251 00

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:

**b0c1ec689a129b9d1a1e057ae9a7ff7c20fdc588542e3f2d346d34c9d
3232d84**

Documento generado en 22/09/2020 02:00:20 p.m.