



JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL
COELLO - TOLIMA

FEBRERO CATORCE (14) DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024)

ACCIÓN : TUTELA (DERECHO DEBIDO PROCESO Y OTRO)
RADICACIÓN : 73200-4089-068-2024-00014-00
En línea No : 1880290
ACCIONANTE : SEVERO SAENZ
ACCIONADO : Empresa ENEL COLOMBIA
SENTENCIA N° : 008.

HORA: 01:45 P.M.

OBJETO DE DECISIÓN:

Proferir la sentencia que corresponda, dentro de la acción de tutela de la referencia, ello previa relación de los siguientes,

ANTECEDENTES:

1. DEMANDA:

En forma personal el accionante, acude a esta jurisdicción para que se proteja su derecho fundamental al debido proceso y la defensa los que considera vulnerados conforme a los siguientes,

1.1. Presupuestos fácticos:

Funda su dicho en los hechos que aquí se sintetizan:

1.1.1.- Expone que presentó reclamación a la empresa Enel Condensa al comunicado No 000671152 de 21/09/2023 y de la factura No 117386428-4, con fecha de pago el día 29 de noviembre 2023.

1.1.2. Afirma que reconoce que el medidor No 1916568 marca ISKARA, se encontraba desconectado toda vez que en el año 2010 y 2011 ocurrieron crecientes del río Magdalena e inundaron la casa causándole daños a los enseres y la acometida de luz arrasando con el contador.

1.1.3. Señala que el pasado mes de agosto de 2023 solicitó ante la empresa Enel Condensa la instalación de nuevo medidor para ser cancelado a cuotas.

1.1.4. Menciona que la empresa Enel Condensa en el comunicado No 000671152 de 21/09/2023 y de la factura No 117386428-4, con fecha de pago el día 29 de noviembre 2023 le aduce que estaba haciendo fraude y que había destruido el medidor de Luz y que según ellos estaba robando energía por lo cual le cobra en la factura de 22 de noviembre de 2023 la suma de tres millones doscientos noventa y seis mil ciento noventa pesos M/C (\$ 3.296.190).

1.1.5. Indica que radico reclamación en fecha 29 de noviembre de 2023, solicitó la discriminación de la factura para pagar el consumo a lo cual se negaron e informaron que la respuesta sería enviada al correo que se dejó en la reclamación.

1.1.6. Que el día 25 de enero de 2024 acudió a las oficinas de Enel Condensa a solicitar la discriminación del consumo y demás que tiene la factura, no le fue entregada, debido a que la empresa había dado contestación a la reclamación. Además, menciona que no ha recibido respuesta alguna al correo electrónico y por ende solicitó la copia de la guía o del pantallazo del recibido, pero la persona que lo atendió se negó y procedió a realizar una respuesta a la reclamación y hacerle entrega con fecha 29 de noviembre de 2023, que debía de pagar la suma indicada en la factura por no haber interpuesto recurso la decisión se encontraba en firme.

1.2. Pretensiones:

Con fundamento en la causa *petendi* descrita por el accionante, solicita se le tutele la protección al derecho fundamental invocado y se le ordene a la accionada para que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del fallo proceda a 1.- la suspensión de términos y devolver el proceso administrativo a la etapa de notificación de la decisión con el fin de ser notificado de forma correcta y 2.- que en ningún momento se corte el servicio pues este se encuentra en reclamación y que expida los recibos de consumo y otros con el fin de cancelar dejando el saldo reclamado congelado.

2. TRÁMITE:

Presentada la tutela el día 31 de enero de 2024, se admitió en auto del 01 de febrero del mismo año, ordenando notificar a la empresa ENEL COLOMBIA, a efectos de que se pronunciara sobre los hechos y ejerciera su defensa, procedimiento este último, que se efectuó conforme a como lo establece el art. 16 del decreto 2591 de 1991, medio más expedito y eficaz – vía correo electrónico y, así también la notificación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD),, quien fuera vinculado en auto admisorio de la acción constitucional..

3. CONTESTACIÓN:

3.1. EMPRESA ENEL COLOMBIA.

Informada la demandada de la acción invocada en su contra, dentro del término concedido, señala que el accionante el 29 de noviembre de 2023 radicó la petición interna con radicado interno No 000661133 en la cual estaba discutiendo la respuesta dada por Enel Colombia con la comunicación No 000671152 del 21 de septiembre de 2023, mediante la cual se informaba los resultados de la visita técnica realizada al predio en virtud de lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio de energía y aclara que dio respuesta de fondo a la reclamación a través de la Decisión No 0000729152 de 5 de diciembre de 2023.

Señala que en la comunicación No 000671152 del 21 de septiembre de 2023, en ningún momento se reconoce que los medidores se encontraban afectados por la creciente del río Magdalena, en dicha comunicación se explica claramente que en la visita técnica realizada al predio el 4 de agosto del 2023 en virtud de lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, se evidenció que los medidores presentaban afectaciones técnicas.

Arguye que Enel Colombia no ha vulnerado ningún derecho fundamental del accionante, mucho menos su derecho de petición toda vez que dio respuesta de

fondo a la petición del 29 de noviembre de 2023, a través de la decisión No 0000729152 de 5 de diciembre de 2023.

Invoca que el accionante busca revivir términos procesales ya extintos, y situaciones jurídicas consolidadas, para esto el ordenamiento jurídico estableció los medios control y recursos antes las autoridades de control correspondientes.

Solicita declarar improcedente la acción de tutela, por no acreditar un perjuicio irremediable, por existir una pretensión netamente económica y por no existir vulneración a derecho fundamental alguno.

3.2. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD)

Informada la demandada de la acción invocada en su contra, dentro del término concedido, señala que la competencia atribuida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como superior jerárquico funcional frente a los prestadores, se concreta en resolver los recursos de apelación interpuestos por los usuarios respecto de los actos proferidos por las vigiladas, cuando dichos actos han sido puestos en su conocimiento a través de la interposición de los recursos dentro del proceso administrativo.

Menciona que en virtud de lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley en comento, las decisiones de las empresas de servicios públicos domiciliarios referidas a negativa de celebrar el contrato, facturación, corte y suspensión del servicio pueden ser objeto del agotamiento de vía administrativa que se produce a través de la interposición de los recursos de reposición ante la empresa y de forma subsidiaria el de apelación, cuya competencia, como se anotó, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Solicita la desvinculación de la presente acción por falta legitimidad en la causa por pasiva y se declare la improcedencia de la presente acción de tutela en favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en virtud que no ha vulnerado derecho fundamental alguno de la accionante.

CONSIDERACIONES:

1. COMPETENCIA:

De conformidad a lo indicado para los efectos del numeral primero y segundo del artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y lo dispuesto en la regla tercera del numeral primero del artículo 1° del Decreto 1382 de 2000, a este despacho judicial le corresponde conocer y decidir la presente acción, en razón a que fue interpuesta en contra de una autoridad de orden municipal.

2. LA ACCIÓN DE TUTELA:

Consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, fue concebida como un instrumento subsidiario de defensa judicial, preferente, breve y sumario, al que puede acudir cualquier persona, por sí misma o por quien actúe en su nombre, para reclamar la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando advierta que los mismos han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o incluso por los particulares.

Del artículo de la Carta Magna atrás señalado y de las múltiples jurisprudencias, se sabe que la acción de tutela constituye un mecanismo

constitucional de protección directa, efectiva e inmediata frente al eventual quebrantamiento de los derechos fundamentales con ocasión de la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares, instrumento, que no tiene por designio sustituir, alterar ni desplazar a la Jurisdicción Ordinaria, sin desconocer el principio de la independencia y autonomía de los funcionarios de la jurisdicción y sin que nada obste para que a pesar de la intangibilidad de la evidente autonomía funcional, se puedan cometer conductas o procesos volitivos con actitud de generar daño o amenaza de los derechos fundamentales.

3. PROBLEMA JURIDICO

Corresponde establecer ¿si se evidencia vulneración o amenaza al derecho fundamental de petición, debido proceso y defensa del señor Severo Saenz, por parte de la empresa ENEL COLOMBIA, en relación con la solicitud que éste radicó el día 29 de noviembre de 2023, en el que solicita la expedición de una nueva factura para pagar el consumo del mes de noviembre del año 2023, dejando el cobro por recuperación de energía en reclamación, sin haber sido notificado de la decisión de manera efectiva?. Para resolver el problema planteado, se hace necesario realizar el siguiente análisis.

4. PRECEPTOS JURISPRUDENCIALES

4.1. Derecho de petición

4.1.1. Caracterización del derecho de petición. El artículo 23 de la Constitución dispone que “[t]oda 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”¹. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, 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.

4.1.2. Formulación de la petición. En virtud del derecho de petición cualquier persona podrá dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo (art. 23 CN y art. 13 CPACA). En otras palabras, la petición puede, por regla general, formularse ante autoridades públicas, siendo, en muchas ocasiones, una de las formas de iniciar o impulsar procedimientos administrativos. Estas últimas tienen la obligación de recibirlas, tramitarlas y responderlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido, de acuerdo con los estándares establecidos por la ley².

¹ Sentencia T-251 de 2009, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

² Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015: “DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: // 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. // Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. (...)” 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

En tratándose de autoridades judiciales, la solicitud también es procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso³.

Las peticiones también podrán elevarse excepcionalmente ante organizaciones privadas. En los artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴, se estipula que cualquier persona tiene el derecho de formular solicitudes ante entidades de orden privado sin importar si cuentan o no con personería jurídica⁵, cuando se trate de garantizar sus derechos fundamentales. En el ejercicio del derecho frente a privados existen iguales deberes de recibir, dar trámite y resolver de forma clara, oportuna, suficiente y congruente, siempre que sean compatibles con las funciones que ejercen⁶. En otras palabras, los particulares, independientemente de su naturaleza jurídica, son asimilables a las autoridades públicas, para

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. // El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

³ En relación con el derecho de petición presentado ante jueces, la Sentencia C-951 de 2014 explicó: “En estos eventos, el alcance de este derecho encuentra limitaciones, por ello, se ha especificado que deben diferenciarse las peticiones que se formulen ante los jueces, las cuales serán de dos clases: (i) las referidas a actuaciones estrictamente judiciales, que por tales se encuentran reguladas en el procedimiento respectivo, debiéndose sujetar entonces la decisión a los términos y etapas procesales previstos para el efecto; y (ii) aquellas que por ser ajenas al contenido mismo de la *litis* e impulsos procesales, deben ser atendidas por la autoridad judicial en su condición, bajo las normas generales del derecho de petición que rigen la administración, esto es, el Código Contencioso Administrativo”. Por tanto, el juez tendrá que responder la petición de una persona que no verse sobre materias del proceso sometido a su competencia.”

⁴ “ARTÍCULO 32. DERECHO DE PETICIÓN ANTE ORGANIZACIONES PRIVADAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes. // Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título. // Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley. // Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data. // PARÁGRAFO 1o. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario. // PARÁGRAFO 2o. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas. // PARÁGRAFO 3o. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes. // ARTÍCULO 33. DERECHO DE PETICIÓN DE LOS USUARIOS ANTE INSTITUCIONES PRIVADAS. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

⁵ Esta Corporación recogió los supuestos en los que es procedente la solicitud frente a particulares: “(i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas: dentro de este supuesto se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público. De igual forma, se traen a colación las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación. Respecto de la segunda situación, se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación. // En los mencionados eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, tiene el deber de dar respuesta a las peticiones presentadas en virtud del artículo 23 de la Constitución Política. // (ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental; // (iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización de privada, la cual puede ser reglada o de facto. A propósito de ello, la Ley 1755 de 2015, en cuya virtud se reguló el derecho fundamental de petición, dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: i) situaciones de indefensión o subordinación o, ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.” Sentencia T-451 de 2017, M.P. Carlos Bernal Pulido.

⁶ El artículo 32 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, fue declarado exequible condicionado en su aparte “*estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título*”, bajo el entendido que “al derecho de petición ante organizaciones privadas se aplicarán, en lo pertinente, aquellas disposiciones del Capítulo I que sean compatibles con la naturaleza de las funciones que ejercen los particulares.” Sentencia C-951 de 2014, M.P. Martha Victoria SÁCHICA Méndez.

determinados efectos, entre ellos, el relacionado con el derecho de petición.

La Corte aclara que en esta materia resulta exigible a las empresas de servicios públicos, las cuales pueden tener una naturaleza pública, mixta o privada⁷. En este orden de ideas, cabe distinguir entre, por una parte, el derecho de petición como manifestación del derecho fundamental contenido en la Constitución y, por otra, la obligación de atender las peticiones que presenten los usuarios en el marco de actividades reguladas, particularmente la prestación de servicios públicos.

Frente a este último, de acuerdo con la amplia libertad de configuración por parte del legislador en virtud del artículo 365 de la Constitución⁸, la Ley 142 de 1994⁹ fija normas relativas a la defensa de los usuarios o suscriptores –incluso aquellos potenciales¹⁰– del contrato de prestación del servicio¹¹. Para ello, todas las personas que presten servicios públicos domiciliarios deberán contar con una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, “la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.”¹²

En todo caso, por fuera del régimen de prestación de servicio (usuario-prestador) también cabe la formulación de peticiones. Frente a este escenario, el régimen aplicable dependerá de la naturaleza de las empresas de servicios públicos ante las que sean elevadas las solicitudes. Concretamente, cuando se trate de entidades oficiales o mixtas, las cuales hacen parte de la Rama Ejecutiva, dentro del sector descentralizado por servicios (art. 38 y 68 de la Ley 489 de 1998) y, por ende, ostentan la calidad de autoridades públicas, se

⁷ De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos pueden ser: “(...) 14.5. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS OFICIAL. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o estas tienen el 100% de los aportes. // 14.6. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS MIXTA. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%. // 14.7. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS PRIVADA. Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares.”

⁸ Artículo 365 de la Constitución: “**ARTÍCULO 365.** Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. // Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y oportunamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.” (Se subraya fuera del original)

⁹ “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

¹⁰ De conformidad con el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, se definen de la siguiente manera los conceptos de usuario, suscriptor y suscriptor potencial: “**14.31. SUSCRIPTOR.** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. // **14.32. SUSCRIPTOR POTENCIAL.** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. // **14.33. USUARIO.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.” Se destaca que en la Sentencia C-513 de 2019, la Corte consideró que la regulación para el trámite de las reclamaciones ante empresas de servicios públicos domiciliarios puede variar dependiendo del tipo de servicio que se preste, como por ejemplo los domiciliarios y los de comunicaciones, dadas las diferencias de orden contractual entre los usuarios o suscriptores de cada uno de ellos.

¹¹ Artículo 152 de la Ley 142 de 1994: “**ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. // Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.”

¹² Artículo 153 de la Ley 142 de 1994: “Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. // Estas “Oficinas” llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. // Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.”

encuentran sujetas a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo¹³. Por su parte, si el requerimiento de un no usuario se dirige a una empresa privada, se aplicarán las reglas relativas al derecho de petición para particulares en los términos ya descritos¹⁴.

4.1.3. Pronta resolución. Otro de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 dispone un término general de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para dar respuesta, salvo que la ley hubiera determinado plazos especiales para cierto tipo de actuaciones¹⁵. Esa misma disposición normativa se refiere a dos términos especiales aplicables a los requerimientos de documentos o información, y a las consultas formuladas a las autoridades relacionadas con orientación, consejo o punto de vista frente a materias a su cargo. Los primeros deberán ser resueltos en los 10 días hábiles siguientes a la recepción, mientras que los segundos dentro de los 30 días siguientes.

De incumplirse con cualquiera de estos plazos, la autoridad podrá ser objeto de sanciones disciplinarias. Por ello, el parágrafo del precitado artículo 14 del CPACA admite la posibilidad de ampliar el término para brindar una respuesta cuando por circunstancias particulares se haga imposible resolver el asunto en los plazos legales. De encontrarse en dicho escenario, se deberá comunicar al solicitante tal situación, e indicar el tiempo razonable en el que se dará respuesta –el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto por la ley–. Esta hipótesis es excepcional, esto es, solo cuando existan razones suficientes que justifiquen la imposibilidad de resolver los requerimientos en los plazos indicados en la ley.

Cuando se trata de peticiones relacionadas con la solicitud de documentos o de información, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 establece un silencio administrativo positivo que opera cuando no se ha brindado respuesta dentro del término de 10 días hábiles que consagra la norma. En esos eventos, la autoridad debe proceder a la entrega de los documentos dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del plazo.

Como ya se anunciaba, el plazo para la respuesta de fondo se contabiliza desde el momento en que la autoridad o el particular recibieron la solicitud por cualquiera de los medios habilitados para tal efecto, siempre que estos permitan la comunicación o transferencia de datos. En otras palabras, los términos para contestar empiezan a correr a partir de que el peticionario manifiesta su

¹³ Artículo 3 de la Ley 1437 de 2011: "**ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. (...)"

¹⁴ Artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011.

¹⁵ "**ARTÍCULO 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: // 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. // 2. 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 (30) días siguientes a su recepción. // **PARÁGRAFO.** 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 la ley 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."

requerimiento, (i) ya sea verbalmente en las oficinas o medios telefónicos, (ii) por escrito –utilizando medios electrónicos que funcionen como canales de comunicación entre las dos partes, o por medio impreso en las oficinas o direcciones de la entidad pública o privada–, o (iii) también por cualquier otro medio que resulte idóneo para la transferencia de datos.

Para el caso de las empresas de servicios públicos, como ya se anunciaba, las reglas varían dependiendo de si las peticiones y recursos son o no elevados por usuarios o suscriptores –incluso los potenciales– de las empresas de servicios públicos. Entonces, ante un marco del régimen de prestación del servicio (usuario-prestador), el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 determina una regla especial según la cual las peticiones, quejas y recursos deberán resolverse en un término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación. Cumplido dicho plazo, se configura el silencio administrativo positivo. Mientras que, cuando las solicitudes sean formuladas por no usuarios, se aplicarán las mencionadas reglas del CPACA.

4.1.4. Respuesta de fondo. Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, esta Corporación ha señalado que la respuesta de la autoridad debe 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 además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada 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”¹⁶ (se resalta fuera del original).

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado¹⁷, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.¹⁸), dado que, por regla general, existe el “deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.”¹⁹ Sobre este punto, es

¹⁶ Sentencia T-610 de 2008, M.P. Rodrigo Escobar Gil. Véase también, entre otras, las sentencias T-430 de 2017, T-206 de 2018, T-217 de 2018, T-397 de 2018 y T-007 de 2019.

¹⁷ Desde sus inicios, esta Corporación diferenció el derecho de petición del derecho de lo pedido. Puntualmente, se ha dicho que: “no se debe confundir el derecho de petición (...) con el contenido de lo que se pide, es decir[,] con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquél y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos para cuya defensa existen las vías judiciales contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N).” Sentencia T-242 de 1993, M.P. José Gregorio Hernández Galindo. Véanse también, entre otras, las Sentencias T-180 de 2001, T-192 de 2007, T-558 de 2012 y T-155 de 2018.

¹⁸ Artículo 74 de la Constitución Política: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)”

¹⁹ En relación con el alcance de este derecho fundamental, la Corte Constitucional ha observado que “[l]a ley que limita el derecho fundamental de acceso a la libertad de información debe ser precisa y clara al definir qué tipo de información puede ser objeto de reserva y qué autoridades pueden establecer dicha reserva. En efecto, la Constitución en este sentido rechaza las normas genéricas o vagas que pueden terminar siendo una especie de habilitación general a las autoridades para mantener en secreto toda la información que discrecionalmente consideren adecuado. Para que esto no ocurra y no se invierta la regla general de la publicidad, la ley debe establecer con claridad y precisión el tipo de información que puede ser objeto de reserva, las condiciones

preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley. Al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.

En las hipótesis en que la autoridad a quien se dirigió la solicitud no sea la competente para pronunciarse sobre el fondo de lo requerido, también se preserva la obligación de contestar, consistente en informar al interesado sobre la falta de capacidad legal para dar respuesta y, a su vez, remitir a la entidad encargada de pronunciarse sobre el asunto formulado por el peticionario²⁰.

4.1.5. Notificación de la decisión. Finalmente, para que el componente de respuesta de la petición se materialice, es imperativo que el solicitante conozca el contenido de la contestación realizada. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el CPACA²¹. El deber de notificación de mantiene, incluso, cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

4.2. LA INDEBIDA NOTIFICACIÓN COMO DEFECTO PROCEDIMENTAL.

Nuestro máximo órgano constitucional, ha reconocido la importancia que tiene la notificación en los procesos judiciales. En la sentencia T-025 del 2018 se refirió a lo establecido en la sentencia C-670 de 2004 resaltando lo siguiente:

“[L]a Corte ha mantenido una sólida línea jurisprudencial, en el sentido de que la notificación, en cualquier clase de proceso, se constituye en uno de los actos de comunicación procesal de mayor efectividad, en cuanto garantiza el conocimiento real de las decisiones judiciales con el fin de dar aplicación concreta al debido proceso mediante la vinculación de aquellos a quienes concierne la decisión judicial notificada, así como que es un medio idóneo para lograr que el interesado ejercite el derecho de contradicción, planteando de manera oportuna sus defensas y excepciones. De igual manera, es un acto procesal que desarrolla el principio de la seguridad jurídica, pues de él se deriva la certeza del conocimiento de las decisiones judiciales”. (Negrilla en el texto original).

La notificación judicial constituye un elemento básico del derecho fundamental al debido proceso, pues a través de dicho acto, sus destinatarios tienen la posibilidad de cumplir las decisiones que se les comunican o de impugnarlas en el caso de que no estén de acuerdo y de esta forma ejercer su

en las cuales dicha reserva puede oponerse a los ciudadanos, las autoridades que pueden aplicarla y los sistemas de control que operan sobre las actuaciones que por tal razón permanecen reservadas.” Sentencia C-491 de 2007, M.P. Jaime Córdoba Triviño, reiterada en la Sentencia C-274 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa. Lo anterior resulta de especial importancia, por ejemplo, en el caso de las víctimas, ya que el derecho de acceso a la información es “una herramienta esencial para la satisfacción del derecho a la verdad de las víctimas de actuaciones arbitrarias y de violaciones de derechos humanos y para garantizar el derecho a la memoria histórica de la sociedad.” Cita es tomada de la Sentencia C-491 de 2007, M.P. Jaime Córdoba Triviño. Véanse, entre otras, las Sentencias C-274 de 2013, T-487 de 2017, C-007 de 2018 y C-067 de 2018.

²⁰ Véanse, entre otras, las Sentencias T-219 de 2001, T-1006 de 2001, T-229 de 2005 y T-396 de 2013. Cabe también hacer referencia al deber de información consagrado en el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, de acuerdo con el cual las autoridades han de mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada en el sitio de atención y en la página electrónica, así como suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga. Dicha exigencia se da respecto de las normas que determinan la competencia de la entidad, las funciones de sus distintas dependencias y servicios que se prestan, procedimientos y trámites internos de la entidad, actos administrativos de carácter general, entre otras cosas.

²¹ Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, sobre PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.

derecho de defensa. En relación con la notificación personal, resaltó la Corte Constitucional que, tal mecanismo es el que ofrece mayor garantía del derecho de defensa, en la medida en que permite el conocimiento de la decisión de forma clara y cierta, y por esta razón el artículo 290 del C.G.P. establece que se deben notificar personalmente las siguientes actuaciones procesales: el auto admisorio de la demanda y del mandamiento ejecutivo, (ii) la primera que deba hacerse a terceros iii y las que ordene la ley para casos específicos, y en general la primera providencia que se dicte en todo proceso. Ello se fundamenta en que con tales providencias el destinatario queda vinculado formalmente al proceso como parte o como interviniente, y en consecuencia queda sometido a los efectos jurídicos de las decisiones que se adopten en el mismo. En la sentencia T-081 de 2009, citada en la sentencia T-025 del 2018, la Corte Constitucional indicó que la notificación judicial es un acto que garantiza el conocimiento de la iniciación de un proceso y en general, todas las providencias que se dictan en el mismo, con el fin de amparar los principios de publicidad y de contradicción.

En esa oportunidad, la Corporación reitera las reglas jurisprudenciales en las que se establece que: (i) todo procedimiento en el que se haya pretermitido una etapa procesal consagrada en la ley, se encuentra viciado por vulnerar el derecho fundamental al debido proceso de las partes y constituye un defecto procedimental absoluto; (ii) el error en el proceso debe ser de tal trascendencia que afecte de manera grave el derecho al debido proceso, debe tener una influencia directa en la decisión de fondo adoptada y no puede ser atribuible al actor; (iii) la notificación personal constituye uno de los actos de comunicación procesal de mayor efectividad, toda vez que garantiza el conocimiento real de las decisiones judiciales con el fin de aplicar de forma concreta el derecho al debido proceso; (iv) la indebida notificación judicial constituye un defecto procedimental que lleva a la nulidad del proceso.

5. DEL CASO EN CONCRETO:

Estando la acción de tutela, orientada a la protección de derechos fundamentales que se dice ha sido vulnerado y por el cual se pide protección inmediata, analizaremos tal pedido respecto a su vulneración o no:

5.1. La pretensión del accionante se concretó a que se ordenara a la empresa ENEL COLOMBIA proceder a 1.- la suspensión de términos y devolver el proceso administrativo a la etapa de notificación de la decisión con el fin de ser notificado de forma correcta y 2.- que en ningún momento se corte el servicio pues este se encuentra en reclamación y que expida los recibos de consumo y otros con el fin de cancelar dejando el saldo reclamado congelado.

5.2. De las pruebas incluidas en el expediente se constata que evidentemente el accionante instauró petición ante la encartada solicitando la expedición de una nueva factura para pagar el consumo del mes de noviembre del año 2023, dejando el cobro por recuperación de energía en reclamación y, la que fue resuelta el día 05 de diciembre de 2023.

5.3. Ahora bien, teniendo en cuenta el escrito de réplica presentado por la empresa ENEL COLOMBIA, en el que pretende la negación del amparo constitucional, alegando que en la comunicación No 000671152 del 21 de septiembre de 2023, en ningún momento se reconoce que los medidores se encontraban afectados por la creciente del río Magdalena y que en dicha comunicación se explica claramente que en la visita técnica realizada al predio el 4 de agosto del 2023 en virtud de lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, se evidenció que los medidores presentaban afectaciones técnicas.

Igualmente invoca que dio respuesta de fondo a la petición del 29 de noviembre de 2023, a través de la decisión No 0000729152 de 5 de diciembre de 2023 y adiciona que el accionante busca revivir términos procesales ya extintos, y situaciones jurídicas consolidadas, que el ordenamiento jurídico estableció los medios control y recursos ante las autoridades de control correspondientes.

5.4. Observado el haz probatorio que integra la acción de rango constitucional, se infiere que efectivamente 1.- la empresa efectuó visita al predio el día 04 de agosto de 2023 con el fin de realizar una revisión a los equipos que componen el sistema medida del inmueble; 2.- la empresa accionada mediante comunicación No. 0000671152 de fecha 21 de septiembre de 2023, informa el Cobro de Recuperación de Energía Cuenta No. 5202907 debido a la evidencia de anomalías o alteraciones que impiden el funcionamiento normal del medidor y/o ausencia o alteración de los elementos de seguridad; 3.- El accionante elevó reclamación al comunicado No. 0000671152 de fecha 21 de septiembre de 2023 y de la factura No. 117386428-4 con fecha de pago el día 29 de noviembre de 2023, con el fin de solicitar la expedición de una nueva factura para pagar el consumo del mes de noviembre del año 2023, dejando el cobro por recuperación de energía en reclamación y 3.- La Empresa ENEL Colombia mediante comunicado No. 0000729152 del 05 de diciembre de 2023, dispuso contestar la petición indicándole que no es posible realizar la modificación solicita, toda vez que el cobro por recuperación de energía con un valor de \$3.403.168 reflejado en la factura del mes de noviembre de 2023 es correcto. Sin embargo, observa el despacho que la accionada ENEL COLOMBIA no allegó constancia de haber notificado al señor Severo Sáenz de esta última decisión.

5.5. En conclusión, la empresa se encuentra vulnerando los derechos de petición y debido proceso del accionante, dado que la comunicación No. 0000729152 del 05 de diciembre de 2023, debió ser notificado por correo electrónico o por notificación personal; razón por la cual, no es posible declarar improcedente la acción de tutela, por no acreditar un perjuicio irremediable, por existir una pretensión netamente económica, como lo solicita la entidad accionada. En consideración a lo anterior, el Despacho procederá a conceder la protección de los derechos de petición y debido proceso del accionante, y ordenará a la empresa ENEL COLOMBIA, que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la presente providencia, notifique la comunicación No. 0000729152 del 05 de diciembre de 2023 al accionante, señor Severo Sáenz, al correo electrónico que haya suministrado.

CONCLUSIÓN:

De lo dicho téngase que la acción de tutela en el presente caso prospera, por vulnerar un derecho protegido por nuestro ordenamiento constitucional como fundamental, tal como lo en el derecho de petición y debido proceso.

DECISIÓN:

El JUZGADO PROMISCUO MUNICIPAL DE COELLO (Tolima), administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

ACCIÓN : TUTELA (DERECHO DEBIDO PROCESO Y OTRO)
RADICACIÓN : 73200-4089-068-2024-00014-00
En línea N° : 1880290
ACCIONANTE : SEVERO SAENZ
ACCIONADO : Empresa ENEL COLOMBIA

12

PRIMERO: CONCEDER el amparo de tutela al Derecho de Petición y debido proceso invocado por el señor SEVERO SAENZ, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la empresa ENEL COLOMBIA, para que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente fallo, procedan si aún no lo han hecho, notifique la comunicación No. 0000729152 del 05 de diciembre de 2023, al señor Severo Sáenz, al correo electrónico que haya sido suministrado.

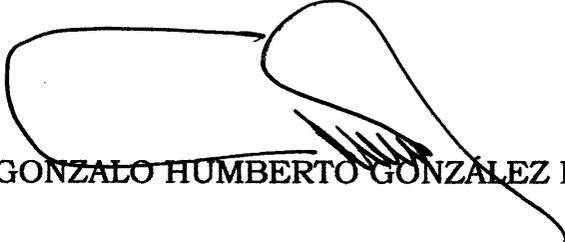
TERCERO: ORDENAR a la empresa ENEL COLOMBIA, se sirva informar el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral segundo de este fallo, allegando la constancia de recibido y/o entrega del correo electrónico que envía el sistema.

CUARTO: Comuníquese la presente decisión a las partes, según la preceptiva consagrada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991 y artículo 5 del Decreto 306 de 1992.

QUINTO: De no ser impugnada la presente decisión, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

El Juez,


GONZALO HUMBERTO GONZALEZ PÁEZ