



REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL
MOSQUERA CUNDINAMARCA

15 de febrero de 2023.

TUTELA: 2023-00170
ACCIONANTE: BERNARDO ALFONSO GARCIA
DELGADO
ACCIONADO: ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P
Acción de Tutela.

I. ASUNTO

Resuelve el Juzgado la acción de tutela impetrada por el señor **BERNARDO ALFONSO GARCIA DELGADO** contra **ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

II. ANTECEDENTES

1. Aspectos Fácticos.

Manifiesta el gestor del amparo que, desde el mes de marzo de 2020, en las facturas del servicio público de energía eléctrica se han venido cobrando cuatro pólizas de seguro a su nombre, dos que adquirió y dos que se están cobrando sin su autorización.

Asegura que, en junio de 2022, solicitó ante **ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.** la cancelación de las dos pólizas de los seguros que están demás.

Informa que, en el mes de julio nuevamente le llegó la factura con el cobro de los cuatro seguros a su nombre e incluía un valor de mora por los dos seguros que se habían cobrado en el mes de junio y no se habían cancelado.

Alega que, bajo el número de radicado 26339204 del 26 de julio de 2022, realizó nuevamente la solicitud, a lo que se le respondió que ya se había efectuado la corrección y cancelación respectiva, sin embargo reseña que, *“mes a mes siguen llegando estos cobros, igualmente para la factura de septiembre siguen llegando los mismos cobros por los cuatro seguros más un cobro de saldo por mora por los meses de julio y agosto que no se han cancelado los dos seguros adicionales que están cobrando demás.”*

Afirma que, el 28 de diciembre de 2022, elevó petición ante **ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.**, solicitando lo siguientes:

“

- *Que se eliminen de mi facturación permanentemente la póliza de seguro de vida No. 2127 y la póliza de accidentes personales No. 2150.*
- *Solicito que me reembolsen el dinero pagado por concepto de póliza de seguro de vida No. 2127 y la póliza de accidentes*

personales No. 2150 desde el mes de mayo de 2020 hasta el mes de septiembre de 2022.

- *Solicito que se me proteja mi cuenta ante posibles suspensiones del servicio hasta tanto se resuelva de fondo mi petición.”*

Manifiesta que, no ha recibido ninguna respuesta al derecho de petición, lo cual es una violación al derecho fundamental.

2. Pretensiones.

Solicita el señor **BERNARDO ALFONSO GARCIA DELGADO** se proteja su derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se ordene a **ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.**, *resolver de fondo el Derecho de Petición del 28 de diciembre de 2022.*

3. Actuación Procesal.

Mediante providencia de 6 de febrero de 2023, se admitió la solicitud de tutela y se ordenó la notificación a **ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.**, quien para el efecto señaló que, el 18 de agosto del 2022 bajo los casos 27036521 y 27036649 se escaló solicitud a retención *outbound* y desde allí se generó anulación de un seguro de vida y uno de accidentes personales teniendo en cuenta el requerimiento del cliente

Agrega que, el 18 de enero del 2023, se documentó en el caso 30045322 el retiro de saldos por valor de \$87.600 correspondiente a los meses de julio a septiembre del 2022 bajo el número de refacturado 301060731.

Solicita que, se declare la improcedencia de la acción constitucional, por ausencia de vulneración de los derechos fundamentales invocados

III. CONSIDERACIONES

La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo dirigido a proteger en forma inmediata los derechos constitucionales fundamentales de las personas, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos señalados en la ley, y sólo procede cuando el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La Corte Constitucional ha establecido que el núcleo esencial del derecho de petición comporta los siguientes elementos: (i) **Formulación de la Petición**, esto es, la posibilidad cierta y efectiva de dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades y a los particulares, sin que les sea dado negarse a recibirlas o a tramitarlas; (ii) **Pronta Resolución**, es decir, la definición de fondo del asunto planteado dentro de un término razonable, que por regla general ha sido definido por el Código Contencioso Administrativo en 15 días, lapso en el que, si no es posible resolver definitivamente la petición, deberá informarse el momento en que tendrá lugar la resolución de fondo de lo pedido, señalando las razones que motivan la dilación; (iii) **Respuesta de Fondo**, o sea, la resolución definitiva de lo pedido, en sentido positivo o negativo, de forma **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 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 ; y (iv) **Notificación al Peticionario**, es decir, la información efectiva del solicitante respecto de la decisión que, con motivo de su petición, se ha producido (Sentencia T 48 de 2016).

Por otra parte, la Corte Constitucional en la Sentencia 146 de 2012, a través del desarrollo jurisprudencial del derecho de petición, sintetizó las reglas para su protección, en los siguientes términos:

a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, 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. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”.

Respecto al término para contestar las peticiones, señala el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, lo siguiente:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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.

IV. CASO CONCRETO

Solicita el señor **BERNARDO ALFONSO GARCIA DELGADO** se proteja su derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se ordene a **ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.**, *resolver de fondo el Derecho de Petición del 28 de diciembre de 2022.*

El Despacho debe precisar que el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, conlleva a que la autoridad o particular requerido emita una pronta respuesta a lo pedido, esto es, respetando el término concedido para tal efecto. Sin

embargo, esa garantía no sólo implica que la solución al *petitum* se emita dentro del plazo oportuno, sino que dicha respuesta debe: **i) ser de fondo, esto es, que resuelva la cuestión sometida a estudio, bien sea favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; ii) ser congruente frente a la petición elevada; y, iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.** Entonces, si la respuesta emitida por el ente requerido carece de uno de estos tres presupuestos, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental.

En el caso de estudio, la petición de 28 de diciembre de 2022, elevada por el señor **BERNARDO ALFONSO GARCIA DELGADO**, se radicó en los siguientes términos:

“(…)

1. Que se eliminen de mi facturación permanentemente la póliza de seguro de vida No. 2127 y la póliza de accidentes personales No. 2150.
2. Solicito que me reembolsen el dinero pagado por concepto de póliza de seguro de vida No. 2127 y la póliza de accidentes personales No. 2150 desde el mes de mayo de 2020 hasta el mes de septiembre de 2022.
3. Solicito que se me proteja mi cuenta ante posibles suspensiones del servicio hasta tanto se resuelva de fondo mi petición.”

En este sentido, una vez revisada la respuesta emitida por **ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.**, debe decirse que, si bien realiza un informe de las acciones desplegadas respecto a las solicitudes desplegadas por el accionante, puede evidenciarse que no se cumplen los presupuestos señalados por la normatividad y la jurisprudencia para tener por respetado el derecho fundamental, por cuanto no acredita la empresa encartada, que hubiera emitido un pronunciamiento de cara a la petición de fecha 28 de diciembre de 2022, esto en el entendido que, la respuesta aportada dentro del trámite de la acción constitucional no constituye en sí misma, solución alguna para el peticionario, **en la medida que el sentido del derecho fundamental en cuestión radica en que sea la persona solicitante la que reciba contestación oportuna, y no el Juez.**

Visto desde esta perspectiva, este Despacho considera que **ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.** ha vulnerado el derecho de petición del señor **BERNARDO ALFONSO GARCIA DELGADO**, por cuanto no acreditó de forma alguna, que además del informe presentado ante el Despacho, se hubiera proferido una respuesta a la solicitud de fecha 28 de diciembre de 2022, y que en caso de existir, se le hubiera comunicado al hoy activante, tal y como se exige para la satisfacción plena del derecho de petición.

En este orden de ideas, es del caso acceder a la protección constitucional deprecada y, en consecuencia, se ordenará al Representante Legal de **ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.**, y/o quien haga sus veces, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** resuelva de fondo y de manera congruente la petición formulada el 28 de diciembre de 2022, por el señor **BERNARDO ALFONSO GARCIA DELGADO**, allegando al expediente copia de la respuesta y la constancia de envío recibida por el accionante o su comunicación personal según sea el caso.

Con todo, deben tener en cuenta el peticionario que, **la respuesta no implica aceptación de lo solicitado**, y comporta una respuesta de fondo, siempre que se indiquen de forma fundada, las razones para no acceder o no a lo solicitado.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Civil Municipal de Mosquera Cundinamarca, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

V. F A L L A

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de *petición* del señor **BERNARDO ALFONSO GARCIA DELGADO**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al Representante Legal de **ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.**, y/o quien haga sus veces, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** resuelva de fondo y de manera congruente la petición formulada el día 28 de diciembre de 2022, por el señor **BERNARDO ALFONSO GARCIA DELGADO**, allegando al expediente copia de la respuesta y la constancia de envío recibida por el accionante o su comunicación personal según sea el caso.

TERCERO: NOTIFÍQUESE esta providencia a las partes de conformidad con el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: REMÍTASE el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, si no fuere impugnada.

Notifíquese y cúmplase,

**ASTRID MILENA BAQUERO GUTIÉRREZ
JUEZA**

Firmado Por:
Astrid Milena Baquero Gutierrez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 000
Mosquera - Cundinamarca

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: **64990098d19d6ab86a78ee1524372031e000ecf0838732e813960ff787f15cd0**

Documento generado en 15/02/2023 10:56:35 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>