



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE VALLEDUPAR

Valledupar, Cesar, catorce (14) de julio dos mil veintidós (2022)

RAD: 200014003 004 2022 00218 01 Acción de tutela de segunda instancia promovida **NIVALDO ALBERTO QUIROZ CHURIO** contra **AFINIA GRUPO EPM CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.** Derechos fundamentales: Petición

ASUNTO A TRATAR:

Procede el Despacho a resolver lo que en derecho corresponda en la presente Acción de Tutela de primera instancia promovida por **NIVALDO ALBERTO QUIROZ CHURIO** contra **AFINIA GRUPO EPM-CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.**

HECHOS:

Como sustento fáctico de la acción constitucional, la parte accionante en síntesis manifiesta lo siguiente:

PRIMERO: Que el día 3 de enero de 2022 presentó una petición ante Afinia Grupo E.P.M. por medio de la empresa Caribemar de la Costa S.A.S. E.S.P., la cual fue radicada bajo el número 3110202200115, y en la que solicitó se anule una sanción que le impuso la empresa accionada por un supuesto fraude y que se revise el cobro exagerado del servicio de energía eléctrica.

SEGUNDO: Agrega que el día 4 de enero de 2022 la entidad accionada respondió la petición por medio de correo electrónico, pero aduce que no efectuó la revisión y no aclaró el porqué de la "adulteración" del valor de las facturas objeto de reclamo "a sabiendas que los artículos tomadores de energía por parte del usuario en referencia eran los mismos".

Reconoce que, si bien la empresa no siempre debe acceder a las peticiones, sí debe brindar solución efectiva o por lo menos al esclarecimiento de lo solicitado en la petición y al no darse ello, estima que la Afinia Grupo E.P.M. - Caribemar de la Costa S.A.S. E.S.P. quebrantó su garantía fundamental.

TERCERO: Que el día 18 de febrero de 2022 hizo saber a Afinia E.P.M. su desacuerdo con la respuesta brindada y aún no ha recibido respuesta de ese documento; sin embargo, dice que a partir de ahí la sanción no apareció más en las facturas siguientes por lo que él concluye que la empresa es consciente

de que es imposible el supuesto fraude por el que fue sancionado.

Aclara que lo que hace falta es que se pronuncien respecto a la solicitud de revisión y que le indique el porqué del aumento en el cobro del servicio de un mes a otro "con el consumo de los mismos artículos tomadores de energía".

CUARTO: Enfatiza que el último mes facturado por la empresa por menos de \$200.000 corresponde al período comprendido entre el 26 de junio hasta el 26 de julio de 2021, el cual fue por la suma de \$173.210; en adelante, son superiores a \$600.000. Finaliza señalando que, al estar dañado el medidor, la facturación del período comprendido entre el 27 de julio hasta el 25 de agosto de 2021 se realizó con base al promedio de consumo de las facturas anteriores; no obstante, reprocha que existe incongruencia dado que los últimos tres meses ascendían a \$170.000, \$182.000 y 169.000, los cuales al sumarlos corresponden a \$\$521.000 y que el promedio es entonces de \$163.667 pero la facturación supera los \$600.000

DERECHOS FUNDAMENTALES QUE SE ESTIMAN VIOLADOS

El accionante considera vulnerado su derecho fundamental de petición.

SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Cuarto Civil Municipal de Valledupar, a través de sentencia del 26 de mayo de 2022, resolvió amparar el derecho de petición y ordenó al Gerente de Caribemar de la Costa S.A.S. que si aún no lo hubiera hecho, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a partir de la notificación de la providencia, en aquello que responda al ejercicio de sus funciones responda de manera clara, de fondo y precisa, veraz e imparcial todos los puntos específicos requeridos por el señor NIVALDO ANDRÉS QUIROZ CHURIO en la petición de fecha 18 de febrero de 2022 y que dicha respuesta sea debidamente notificada.

Lo anterior al considerar que no es de recibo el argumento expuesto por el apoderado judicial de la entidad accionada, específicamente en donde sostiene que esa entidad no recibió la petición presentada por el accionante el día 18 de febrero de 2022, en razón a que le remitió mediante un correo electrónico no autorizado para la recepción de peticiones.

Que en primer lugar la parte accionada no desconoció que dicha dirección electrónica corresponde a la empresa, lo que conlleva a presumir que sí pertenece a ella, por ende, aunque no sea el canal establecido para la recepción de peticiones, al haber sido recibida debió remitirse internamente al área encargada de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Por ende al estar demostrado dentro del expediente que Caribemar de la Costa S.A.S. sí recibió la petición del señor Nivaldo Alberto Quiroz Churio y como quiera que a la fecha ha transcurrido el término señalado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, se estima que la entidad accionada se encuentra vulnerando el derecho fundamental del actor.

FUNDAMENTOS DE LA IMPUGNACIÓN

La parte accionada impugna la decisión anterior con el fin de que fuera revocada por esta superioridad toda vez que al accionante en la primera reclamación presentada se le informaron cuales eran los medios y canales para presentar las reclamaciones o recurso tal como se evidencian en los anexos de la contestación de tutela y además no se tuvo en cuenta la acción temeraria por parte del Juzgado Quinto de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar.

Que el accionante presentó una reclamación el tres (03) de enero de 2022 la cual fue recibida y la empresa dio respuesta el (04) de enero de dos mil veintidós (2022) tal como se evidencia en los anexos los cuales fueron notificados al correo electrónico comunicado al accionante para tal fin y en ella se dio claridad a la reclamación, no obstante se le informó que contra esa decisión procedía el recurso de apelación para que sea resuelta por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y además los medios por los cuales debió presentar el recurso.

Por último manifiesta la entidad accionada que la acción de tutela resulta improcedente, toda vez que el accionante pretende revivir el término de interposición del recurso de\l cual no hizo un adecuado uso al presentarlo a un correo no autorizado por la empresa, teniendo en cuenta que en la comunicación emitida se le informó cuales eran los canales de comunicación, así mismo por contar con otros medios de defensa.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

PROBLEMA JURÍDICO

En el presente asunto el problema jurídico consiste en determinar si CARIBEMAR DE LA COSTA E.S.A. E.S.P. AFINIA GRUPO EPM ha vulnerado el derecho fundamental de petición del accionante NIVALDO ALBETO QUIROZ CHURIO.

EL problema jurídico planteado se resolverá de manera positiva, toda vez que, aunque se dio respuesta a la reclamación elevada el cuatro (04) de enero de 2022, no se avizora que la parte accionada le hubiera dado respuesta a la petición elevada el 18 de febrero de 2022, vulnerando el derecho fundamental de petición de la acción.

FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL

Reiteradamente han venido sosteniendo los Jueces y Tribunales que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Carta Magna y desarrollada por el Decreto 2591 del 91, es un mecanismo judicial de protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales mediante un procedimiento preferente y sumario, cuando quiera que ellos resulten vulnerados o amenazados generalmente, por autoridad pública o de un particular en los términos que señala la ley. Se trata de una acción que presenta como características fundamentales la de ser un mecanismo inmediato o directo para la debida protección del derecho constitucional fundamental violado; y la de ser subsidiaria, esto es, que su implantación solamente resulta procedente a falta de otro medio de defensa judicial.

De lo anterior se colige que la acción de tutela sólo procede para amparar derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por acción u omisión de una autoridad pública, o en casos especiales por particulares, cuando estos tengan entre sus funciones la prestación de servicios públicos o cuando entre accionante y accionado exista una relación de subordinación o indefensión.

La Honorable Corte Constitucional en sentencia T-230 de 2020 M.P. LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ, expuso que para el caso de las empresas de servicios públicos, 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, así:

"4.5. Derecho de petición

4.5.1. 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.

4.5.2. 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 ley. En tratándose de autoridades

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

judiciales, la solicitud también es procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso.

4.5.2.1. 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 2015, se estipula que cualquier persona tiene el derecho de formular solicitudes ante entidades de orden privado sin importar si cuentan o no con personería jurídica, 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 ejercen. En otras palabras, los particulares, independientemente de su naturaleza jurídica, son asimilables a las autoridades públicas, para determinados efectos, entre ellos, el relacionado con el derecho de petición.

4.5.2.2. Teniendo en cuenta el asunto sobre el que conoce la Sala en esta oportunidad, es preciso aclarar el escenario jurídico que en esta materia resulta exigible a las empresas de servicios públicos, las cuales pueden tener una naturaleza pública, mixta o privada. **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 Constitución, la Ley 142 de 1994 fija normas relativas a la defensa de los usuarios o suscriptores -incluso aquellos potenciales- del contrato de prestación del servicio. 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.*”

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 encuentran sujetas a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo². 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 descritos.

4.5.3. 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.

4.5.3.1. 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 actuaciones. 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

² 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. (...)”

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 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.

4.5.3.2. 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.

4.5.4. 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” (se resalta fuera del original).

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.)³, dado que, por regla general, existe el “deber

³ Artículo 74 de la Constitución Política: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)”

constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado." Sobre este punto, es 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 peticionario.

4.5.5. 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 CPACA⁴. 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.

4.5.6. Agotada la anterior caracterización sobre el derecho de petición y en consideración al fondo del asunto sometido a examen de la Corte, se considera necesario puntualizar sobre las formas de canalizar o presentar las solicitudes respetuosas, las distintas manifestaciones del derecho bajo estudio y aquellas expresiones que, por regla general, no originan una obligación de respuesta.

4.5.6.1. Formas de canalizar las peticiones. El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.

4.5.6.1.1. Ahora bien, los *medios físicos* pueden definirse como aquellos soportes tangibles a partir de los cuales es posible registrar la manifestación de un hecho o acto. Dentro de los más comunes para la presentación de solicitudes se destacan la formulación presencial –ya sea verbal o por escrito– en los espacios físicos destinados por la autoridad, y el correo físico o postal para remitir el documento a la dirección destinada para tal efecto. En cualquiera de los dos eventos, al peticionario debe asignársele un radicado o algún tipo de constancia sobre la presentación de la solicitud, de manera que sea posible hacer su seguimiento.

Por su parte, los *medios electrónicos* son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “*el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.*”⁵ Dentro de estos

⁴ Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, sobre PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.

⁵ Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009 “*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.*”

servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet⁶, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

4.5.6.1.2. De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos.

En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC's. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior.

4.5.6.1.3. Sin duda, los cambios tecnológicos han planteado retos en la actualización de los ordenamientos jurídicos, de manera que las facilidades que proveen puedan impactar de manera positiva la vida de la sociedad, así como el accionar de la administración pública. El régimen normativo nacional ha venido mutando para darle cabida a las TIC's en el ejercicio de funciones públicas, por ejemplo, (i) en el reconocimiento de efectos jurídicos de los mensajes de datos (Ley 527 de 1999⁷), (ii) haciendo parte de los deberes del Estado la utilización de canales digitales y (iii) flexibilizando los trámites ante la administración con la incorporación de herramientas tecnológicas (Ley 962 de 2005⁸). Estos cambios han impactado el ejercicio del derecho de petición, como pasa a explicarse.

4.5.6.1.3.1. Con la Ley 527 de 1999⁹ se abrió paso en Colombia al comercio electrónico y se reconocieron los efectos jurídicos que tiene la información compartida por medios electrónicos. En concreto, se dispuso que ante la exigencia normativa de que alguna información deba constar por escrito, ese requisito se satisface con un mensaje de datos. Este último se define en la ley como: “[l]a información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;”¹⁰.

En la Sentencia C-662 de 2000¹¹, esta Corporación señaló que “[e]l mensaje de datos como tal debe recibir el mismo tratamiento de los documentos consignados en papel, es decir, debe dársele la misma eficacia jurídica, por cuanto el mensaje de datos comporta los mismos criterios de un documento.” Aunado a ello, se aclaró que el reconocimiento de dicha asimilación permite ajustar al derecho no solo a las prácticas modernas de comunicación, sino también a todos los adelantos tecnológicos que se generen en el futuro.

La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las

⁶ En la Sentencia T-013 de 2008, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra, se definió el Internet como “el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada.”

⁷ “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”

⁸ “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”

⁹ “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”

¹⁰ Ley 527 de 1999, artículo 2, literal a).

¹¹ M.P. Fabio Morón Díaz.

firmas electrónicas¹². Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este “*será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.*” Al respecto, la Corte manifestó que “los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.”

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. Sobre el particular, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido. Aunado a ello, (ii) dicho método deberá ser “*tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado*”. En general, este tipo de medios exigen sistemas de protección de la información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o también la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utiliza (art. 28, L.527/99).

Finalmente, se debe demostrar que la petición remitida por medios electrónicos cumple con las características de integridad y confiabilidad (art. 9, L.527/99), es decir, que el canal utilizado cuente con condiciones que permitan realizar un seguimiento al mensaje de datos, tanto desde el momento en que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario, a efectos de establecer si su contenido resultó o no alterado en algún punto.

Cumplidas tales exigencias, las cuales se resumen en (i) determinar quién es el solicitante, (ii) que esa persona aprueba lo enviado y (iii) verificar que el medio electrónico cumpla con características de integridad y confiabilidad, las autoridades no podrán negarse a recibir y tramitar las peticiones que sean formuladas ante ellas por medio de mensajes de datos, a partir de cualquier tipo de plataforma tecnológica que permita la comunicación entre el particular y la entidad. “

CASO CONCRETO

El accionante, NIVALDO ALBERTO QUIROZ CHURIO instaura acción de tutela contra AFINIA GRUPO EPM CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P., al considerar vulnerado su derecho fundamental de petición el cual elevó el 18 de febrero de 2022 al correo electrónico de la entidad.

CARIBEMAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. considera que no ha vulnerado el derecho fundamental de petición alegado por el accionante, toda vez que la solicitud fue enviada al correo electrónico que no está habilitado para peticiones y reclamos.

¹² Sentencia C-662 de 2000, M.P. Fabio Morón Díaz.

El JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE VALLEDUPAR, resolvió amparar el derecho fundamental de petición al accionante, toda vez que la parte accionada no desconoció que dicha dirección electrónica corresponde a la empresa, lo que conlleva a presumir que sí pertenece a ella, por ende, aunque no sea el canal establecido para la recepción de peticiones, al haber sido recibida debió remitirse internamente al área encargada de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Pues bien, el Despacho comparte los argumentos del A-quo que sirvieron como fundamento para amparar el derecho de petición del accionante, toda vez que, CARIBEMAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. no ha dado respuesta a la solicitud elevada por el ciudadano NIVALDO ALBERTO QUIROZ CHURIO, se ha abstenido de hacerlo bajo el argumento que la solicitud fue presentada a una dirección electrónica que no fue dispuesta para ello, desconociendo lo que establece el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que a su tenor literal prescribe:

“Artículo 21. Ley 1755 de 2015 Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. **Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.** Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

En ese orden, debe decirse que si bien es cierto la entidad accionada dio respuesta a la primera solicitud enviada por el accionante, también lo es, que respecto a la elevada el 18 de febrero de 2022 ha omitido el deber de responder. Así mismo resuelta oportuno recordar que la respuesta debe ser clara, de fondo, congruente y debidamente puesta en conocimiento del peticionario, indistintamente si es favorable o desfavorable a los intereses del que elevó la solicitud.

Por lo anterior, sin más elucubraciones, el Despacho confirmará la sentencia impugnada.

En razón y mérito de lo anteriormente expuesto, El Juzgado Segundo Civil del Circuito de Valledupar, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia de fecha veintiséis (26) de mayo de dos mil veintidós (2022) proferida por el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Valledupar por las motivaciones antes expuestas.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE a las partes de este proveído por el medio más expedito.

TERCERO: Dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de esta sentencia, envíese el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



GERMÁN DAZA ARIZA
JUEZ.