

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., seis (6) de diciembre de dos mil veintidós (2022)

Referencia 11001 40 03 057 2022 01366 00 Acción de Tutela

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir el fallo que corresponda dentro de la acción constitucional del epígrafe.

**ANTECEDENTES**

1. El señor LELIO ANTONIO ARIAS CASTRO formuló acción de tutela contra ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P - ENEL CODENSA, buscando obtener el amparo de los derechos fundamentales de petición, debido proceso y defensa.

2. Los hechos que fundamentan las pretensiones de la queja constitucional, se basan en:

2.1. El 14 de octubre del año 2022, elevó derecho de petición ante la entidad accionada, con el ánimo de que se informara los fundamentos facticos y jurídicos por los cuales se ordenaron el cambio del medidor, cual es la normatividad que fundamenta la facturación por medio, que valores se dejado de facturar, y que anomalías presenta el medidor anterior.

2.2. La entidad cuestionada al momento de contestar la petición, se limitó a señalar que se encuentra en curso los recursos insaturados por el quejoso.

2.4. Adicionalmente solicito copia de los recibos de pago de los últimos tres (3) años, para constatar el promedio real de consumo.

2.5. Advierte que la petición elevada en oportunidad no ha sido resuelta por la entidad cuestionada a la fecha de la presentación del libelo.

2.6. Indica que la información solicita es necesaria para ejercer los mecanismos legales en contra de la actuación desplegada por la entidad cuestionada.

2.7. De forma arbitraria se facturo el consumo por \$3.000.000, cuando se ha cancelado un momento mensual de \$120.000,00 durante los cinco (5) años.

3. Pretende a través de esta queja el amparo de las prerrogativas invocadas, y se ordene a la accionada ENEL CODENSA S.A. E.P.S *“...en el término que su despacho considere se dé respuesta de fondo y en forma congruente con lo que se solicita a mi Derecho de Petición. ...”*

4. Revisado el escrito de tutela, el Despacho admitió la causa el 24 de noviembre de 2022 disponiéndose notificar a la accionada para que ejerciera su derecho de defensa, y contradicción.

5. Enel Colombia S.A. E.S.P manifestó, que el accionante ha radicado varias peticiones bajo las mismas salvedades, las cuales han sido contestadas en debida forma. El derecho de petición radicado el 31 de julio de 2022, por medio del cual solicito la verificación del contador fue contestado con decisión No. 0000370667, donde se le indicó que este cambio del contador se generó tras la inspección No. 1293320407. Posteriormente se emitió respuesta al caso 287287347 por la cual se confirmó que los cobros reclamados son correctos según inspección técnica No. 1293320407 y No. 1294790358. Adicionalmente se adjuntó la decisión No. 0000373871 del 06 de octubre de 2022 por medio del cual se envió carta de hallazgos sobre la inspección 1293320407. Por último, el actor interpuso petición No. 000375131 del 12 de octubre de 2022 por medio del cual recurre en reposición

y subsidio apelación la decisión del caso No. 287287347 del 7 de octubre de 2022. Mediante la decisión 0000395979 del 2 de noviembre de 2022 se confirma la decisión dada al caso y se concede apelación ante a Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

## CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela constituye un mecanismo previsto en la Constitución Política de 1991 cuyo fin primordial es la protección de los derechos fundamentales en caso de amenaza o violación por las autoridades públicas o los particulares, viabilizándose cuando no existe otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable (art. 86 C.P. y Decreto 2591 de 1991).

En cuanto a las condiciones de procedencia del amparo constitucional, se tiene que está supeditada al carácter de residualidad, subsidiariedad, e inmediatez, es decir, que no exista otra vía por medio de la cual se pueda obtener de modo óptimo y eficaz la protección aludida (salvo que se invoque como mecanismo transitorio), y que sea interpuesta de forma tempestiva y/o dentro de un término razonable a la ocurrencia de los hechos motivos de la queja.

2. En el sub-examine, se impetró la protección de los derechos de petición, debido proceso y defensa del señor LELIO ANTONIO ARIAS CASTRO por cuanto, según se dijo, ENEL CODENSA S.A. E.S.P., omitió dar respuesta al derecho de petición incoado el 14 de octubre del año 2022.

3. Para desatar tal cuestionamiento, considera el Despacho necesario adelantar el estudio del alcance del núcleo esencial del derecho de petición, como una prerrogativa fundamental expresamente consagrada en el artículo 23 de la Carta Política de Colombia. Cabe advertir, que dicho precepto normativo, surge como un mecanismo para obtener una respuesta por parte de una autoridad pública o privada, cuya decisión debe ser de fondo, clara y precisa. Los pronunciamientos tardíos y ambiguos no constituyen una contestación efectiva, ya que lesionan el núcleo esencial de dicho derecho, puesto que no se obtiene una solución a lo peticionado.<sup>1</sup>

La Jurisprudencia Constitucional ha identificado, que el núcleo esencial del derecho de petición incluye: a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos solicitudes ante las autoridades públicas y los particulares; b) el destinatario tiene la obligación de tramitar y resolver las peticiones incoadas dentro de los términos señalados por la Ley; c) la resolución debe ser clara, precisa y consecuente con las peticiones elevadas, no es admisible las respuestas evasivas; d) el contenido de la respuesta puede ser favorable o desfavorable a lo pedido; y e) se debe notificar la contestación dada, en aras de garantizar el derecho fundamental al debido proceso.<sup>2</sup>

Ahora bien, frente a los términos para resolver los derechos de petición, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 prevé que las peticiones de orden general deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información que deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De igual forma, la Corte Constitucional en varios pronunciamientos ha precisado que los elementos estructurales del derecho de petición, se limitan a establecer que: (i) toda persona natural y/o jurídica podrá presentar peticiones respetuosas de interés general o particular, (ii) la solicitud podrá realizarse de forma verbal o escrita, y (iii) no se requiere invocar una técnica específica para incoarlo.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

<sup>2</sup> Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto 11001030600020150000200 (2243), ene. 28/15, C. P. Álvaro Namén Vargas.

<sup>3</sup> "...Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (...) Esta Corporación se ha pronunciado sobre los elementos estructurales que componen el derecho de petición. Particularmente, en la sentencia C-818 de 2011, reiterada por la C-951 de 2014, se refirió a los siguientes elementos:

4. La doctrina Constitucional, en punto a la configuración de los elementos facticos que debe demostrarse al incoarse la vulneración al derecho de petición, señaló entre otros en fallo T - 489 de 2011:

*“...La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder.*”

*En este orden, no basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o particular demandado o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación...”*

Frente a la interposición de derechos de petición entre particulares, la Corporación en cita a indicado que procederá su protección cuando: i) el particular preste un servicio público y/o ejerce funciones públicas, ii) exista una relación que implique subordinación o indefensión, iii) la conducta del particular afecta grave y directamente el interés colectivo, iv) se invoque con ánimo de proteger otro derecho fundamental, y v) este previsto en la Ley.<sup>4</sup>

A su turno artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, prevé que se podrá incoar derecho de petición ante *“organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes”*, quienes están en la obligación de responder los pedimentos presentados, y brindar la información requerida, siempre que no esté prohibido expresamente por la Constitución Política y la Ley.<sup>5</sup>

5. En el caso concreto, el accionante presentó el 14 de octubre de 2022 derecho de petición direccionado a ENEL CODENSA S.A. E.S.P, donde solicitó:

*“...Primero: cuál fue la razón o motivo que tuvo la empresa de energía Eléctrica Enel, para ordenar el cambio del medidor que había sido instalado por ustedes en el predio de mi propiedad. Objeto del radicado de la referencia.*”

---

(...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general (...) Tanto las personas naturales como las jurídicas son titulares del derecho fundamental de petición (...) La petición puede ser verbal o escrita (...) La Corte ha señalado que el artículo 23 de la Norma Superior no hace ninguna diferenciación entre las peticiones presentadas de forma verbal y las escritas, en esa medida los dos tipos de solicitudes se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición (...) Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa (...) Este Tribunal ha establecido que las solicitudes solo tienen el amparo constitucional cuando son presentadas en términos respetuosos. Particularmente la sentencia T-353 de 2000, resaltó el deber de respeto a la autoridad ante la cual se presenta la petición, pues de lo contrario la obligación de responder no nace a la vida jurídica. En este sentido, de forma excepcional es posible rechazar una solicitud que se considere irrespetuosa, sin embargo, esta interpretación es restrictiva, en consideración a que no toda petición puede tacharse de esa manera para sustraerse de la obligación de dar una respuesta de fondo (...) La informalidad de la petición (...) La Corte ha insistido en diferentes oportunidades que el derecho de petición se ejerce a pesar de que las personas no lo digan de forma expresa. En este sentido, si una autoridad exige que se diga específicamente que se presenta una solicitud de petición en ejercicio de este derecho, impone al ciudadano una carga que no se encuentra prevista en la ley ni en la Constitución Política...” Sentencia 238 de 2018.

<sup>4</sup> “...4.2. El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos:

- 1) Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.
- 2) En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.
- 3) Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.
- 4) En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.
- 5) Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.
- 6) Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición...” (Sentencia T-487/17)

<sup>5</sup> Sentencia T-487/17

*Segundo: con base en que norma y concepto se está facturando un consumo promedio para emitir una factura de cobro por \$2.141.040, si la factura más costosa que dicho predio había cancelado durante los últimos cinco años no ha superado los \$180.000 pesos.*

*Tercero: se sirvan informarme si el medidor retirado por ustedes presentaba alguna anomalía o falla técnica que pueda generar algún tipo de responsabilidad del propietario del inmueble.*

*Cuarto: se me informe cuales fueron los valores dejados de facturar por ENEL y con base en que días, meses y años se promedió el consumo.*

*Quinto: se me dé respuesta a que se debe el excesivo cobro del servicio de energía no consumida o si corresponde a un desvío significativo del consumo.*

*Sexto: se me informe si el medidor que había sido instalado al predio de mi propiedad y retirado por ustedes estaba funcionando en forma correcta o si por el contrario tenía una falla técnica y a que se debió.*

*Séptimo: se me dé una explicación clara del porque ustedes me están incrementando el valor de consumo de energía en cerca de un (dos mil porcientos %) 2000.*

*Octavo: se de me una explicación clara de que significa “cambio de medidor por bajo porcentaje de registro” y que pruebas técnicas obran al respecto.*

*Noveno: a partir de qué fecha se toma el bajo porcentaje de registro y por qué motivo, cual la razón técnica y científica para llegar a esta conclusión.*

*Decimo: si existía un medidor en el predio de mi propiedad, instalado por ustedes, funcionando perfectamente con muchos años de antelación al reclamo que estoy presentando, cual la razón para que afirmen que se facturo un consumo promedio.?*

*Once: se sirva expedirme copia de las facturas de consumo emitidas por ustedes de los últimos tres años.*

*Doce: se me informe si el cobro que se me está haciendo es por valores o consumos dejados de facturar o por un fallo técnico del medidor.*

*Trece: cual la razón o motivo para que los técnicos de Enel-Colombia consideren que el “REGISTRO DE CONSUMO ES MUY BAJO”*

*Catorce: se me informe si es obligación cerciorarse de que el medidor funcione en forma correcta.*

*Quince: si el medidor retirado por ustedes presentaba fallas en su funcionamiento, porque razón no se tomó el promedio de consumo de meses anteriores, para emitir la nueva factura.*

*Diez y seis: responsabilidad de quien por acción u omisión es la falta de medición del consumo si en dicho predio existía medidor de luz...”*

6. De igual forma, se adjuntó con la acción de tutela, la contención dada por la entidad accionada el pasado 2 de noviembre de los corrientes bajo el consecutivo 0000396116, donde se precisó que:

*“... Hemos revisado su petición y al respecto le informamos que, una vez verificado nuestro Sistema Documental se constata que, el señor Lelio Antonio Arias Castro, interpuso reclamación mediante Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación No. 000375131 del 12 de octubre de 2022 donde reclamó por los mismos hechos, los cuales fueron resueltos por la Compañía donde se confirmó:*

#### HECHOS:

1. El señor Lelio Antonio Arias Castro interpone reclamación la cual quedó registrada mediante caso No. 287287347 del 31 de julio de 2022, en la cual presentó inconformidad con el cobro asociado en su factura respecto a reliquidación de consumos.

2. En respuesta a la reclamación, la compañía emite decisión al caso No. 287287347 del 07 de octubre de 2022, en la cual se confirmó que los cobros reclamados son correctos, pues se originaron por lo ejecutado en terreno con inspección técnica No. 1293320407 del 14 de septiembre de 2022 y la No. 1294790358 del 24 de septiembre de 2022.

3. Conforme lo establecido en el Artículo 671 y 1592 de la ley 142 del 1994 en concordancia con el contenido de los artículos 533 , 564 ,665 y 676 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como lo dispuesto en el decreto número 11667 del 19 de julio de 2016, se procedió a notificar al señor Lelio Antonio Arias Castro tal como consta en la respectiva constancia de radicación y respuesta, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma citada anteriormente en cuanto a anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente procedían, las autoridades ante quienes debían interponerse y los plazos para hacerlo.

4. El señor Lelio Antonio Arias Castro, interpuso los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la decisión del caso No. 287287347 del 07 de octubre de 2022, mediante radicado No. 000375131 del 12 de octubre de 2022.

Respecto a su petición de generar un comprobante por los valores que no son objeto de reclamación, le aclaramos que en caso de que requiera la expedición del comprobante de pago por el promedio de su consumo o por un valor específico puede solicitarlo a través de nuestros canales de atención como Chat de servicio ingresando a [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co) o al número telefónico 6015115115 esto con el fin de aumentar las medidas de prevención contra la propagación o el contagio del coronavirus Covid-19.

Finalmente, y en concordancia al artículo 1558 de la Ley 142 de 1994 le informamos que se dejan en aclaración \$1.294.698 correspondientes a los cobros correspondientes al consumo que supera el promedio histórico para el mes de agosto 2022, junto con el cargo por reliquidación de consumos.

Por los motivos expuestos Enel Colombia S.A ESP,

#### RESUELVE

1. Confirmar la decisión dada al caso No. 287287347 del 07 de octubre de 2022 tal y como queda establecido en la parte motiva de esta decisión.

2. Conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Surtida la notificación correspondiente envíese el expediente al Superior para lo de su competencia.

3. La presente decisión rige a partir de su expedición.

“Por lo anterior, le confirmamos que no es procedente referirnos de nuevo a estos puntos, como quiera que la Compañía ya se pronunció al respecto, informando de la procedencia de los recursos de ley correspondientes y de los cuales la recurrente ya hizo uso, aclarando que una vez se culmina el proceso de notificación de dicha decisión, se envía el expediente ante la SSPD, por lo que al momento nos encontramos pendientes del fallo del ente de control y tal como este decida así actuaremos.”

Finalmente le informamos que contra la presente comunicación no proceden recursos por tratarse de un acto de carácter informativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su (s) solicitud (s) enmarcada (s) dentro de las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Aprovechamos esta oportunidad, para reiterarle la constante disposición de Enel Colombia S.A ESP hacia todo lo que signifique la búsqueda de soluciones para nuestros clientes...”

7. Preliminarmente, es menester precisar que en el inciso final del artículo 19 de la ley 1755 de 2015 se estableció, que si el receptor de la petición constante que el peticionario volvió a presentar una solicitud ya resulta, puede remitir la contestación dada en oportunidad, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, peticiones incompletas, y peticiones subsanadas.

Bajo dicha primicia, se evidencia que la respuesta dada el 2 de noviembre de 2022 trasgrede el derecho fundamental de petición del señor LELIO ANTONIO ARIAS CASTRO, pues pese a que ya se había presentado reclamación por el cobro asociado a la factura de reliquidación de consumos; también lo es, que no se allego prueba sumaria donde se pueda observar con claridad que en oportunidades anteriores se había contestado todos los puntos expuestos en la solicitud del 14 de octubre de 2022. Por tal razón, se colige que la respuesta de la entidad acusada fue evasiva e incongruente, ya que se limitó a expresar que la inconformidad direccionada a debatir la facturación del consumo de energía fue zanjada por esa entidad mediante recurso de reposición, desconociendo la formulación de otros ítems que omitió contestar.

En ese orden de ideas, se abre paso el amparo de tutela, pues en efecto la respuesta debe reputarse completa, idónea, precisa y de fondo ante la súplica requerida, lo cual no ocurrió en el presente caso, ya que la entidad responsable de contestar la petición presentada el 14 de octubre hogaño, se sustrajo de responder de forma completa cada uno de los puntos peticionados, pues se itera que la respuesta debe ser congruente con la solicitud formulada, sin importar si es positiva o negativa. De tal manera que la solución a lo requerido debe versar sobre la pregunta en concreto y no sobre otro tema. El pronunciamiento del receptor debe ser claro y preciso, donde se destaque los aciertos o desaciertos de lo peticionado. Finalmente debe ser comunicado a la dirección electrónica o física señalada en la petición, a efecto de que el destinatario pueda conocer el pronunciamiento del receptor.

Cabe precisar, que si alguno de los ítems formulados por el peticionario ya fue ampliamente debatido por la entidad acusada, debe dar paso a las directrices de la normatividad en cita (artículo 19 de la ley 1755 de 2015), es decir, *“podrá remitirse a las respuestas anteriores”*, pero señalando claramente en cual comunicado u oficio se dio respuesta a dicho punto, pues de lo contrario se desconocería los principio de claridad, precisión, e idoneidad que debe tener en cuenta el receptor al momento de dar respuesta, De igual forma, si la petición resulta improcedente, se debe señalar las razones de fácticas y jurídicas por las cuales no se puede acceder a ella.

Consecuentemente, se concederá la protección solicitada ordenando al Representante legal de ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P - ENEL CODENSA, que en el término que adelante se señalará, responda de forma congruente a cada punto contenido en el escrito radico el 14 de octubre de 2022, atendiendo las consideraciones sentadas en precedencia. Respuesta que deberá ser comunicada al accionante en debida forma, junto con sus anexos.

8. Finalmente cabe precisar, que el Despacho no evidencia quebrantamiento alguno por parte de las encartadas frente a las prerrogativas atinentes al debido proceso y defensa deprecada por la parte actora, puesto que en los hechos del escrito de tutela no se advirtió circunstancias concretas que permitan enviciar su transgresión.

## **DECISIÓN**

En virtud de las motivaciones que preceden, **el JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

## **RESUELVE**

**PRIMERO: CONCEDER** el amparo de derecho fundamental de petición del señor LELIO ANTONIO ARIAS CASTRO contra ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P - ENEL CODENSA, por las razones expuestas en la parte considerativa.

**SEGUNDO: ORDENAR** en consecuencia al Representante Legal de ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P - ENEL CODENSA, o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, responda de forma clara, precisa y congruente cada uno de los puntos contenidos en el escrito radicado el 14 de octubre de 2022. Respuesta que deberá ser comunicada al accionante en debida forma, junto con sus anexos.

**TERCERO: NOTIFICAR** esta decisión a las partes por el medio más expedito.

**CUARTO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no es impugnada.

**NOTIFÍQUESE,**



**MARLENNE ARANDA CASTILLO**  
**JUEZ**

Firmado Por:  
Marlenne Aranda Castillo  
Juez  
Juzgado Municipal  
Civil 57  
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **af0628d64ab94b3031c0570b2d4fc88efc1c4ab43c2bb3001df27151a5b82529**

Documento generado en 06/12/2022 05:58:28 PM

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