



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá D. C., veintiuno (21) de septiembre de dos mil veintidós (2022).

REF: ACCIÓN DE TUTELA No. 110014003-005-2022-00899-00

ACCIONANTE: MAGDALENA MARTINEZ VARGAS

ACCIONADA: ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES:

1. HECHOS:

Indicó la accionante que, es *“cliente del servicio de energía ENEL – CODENSA bajo el NUMERO DE CLIENTE 2602590-5”*.

Agregó que, en *“el recibo de pago del mes de JULIO de mi factura se reporta un cobro en otros cobros de productos y servicios por valor de \$49.980, por concepto de pago de la IPS de Todos- Cartao, con la cual no tengo ninguna vinculación, el cual nunca autorice, ni solicite”*.

Añadió que, el 5 de agosto de los corrientes presentó un derecho de petición a la accionada en el que solicitó *“realizar la devolución de los dineros pagados y eliminar cualquier tipo de suscripción del recibo de ENEL - CODENSA, puesto que no he comprado ni aceptado”*.

La accionada no ha dado respuesta a su solicitud.

2. LA PETICIÓN

Solicitó, se proteja su derecho fundamental de petición, y, en consecuencia, *“se ordene a la accionada dar respuesta inmediata y de fondo al derecho de petición radicado. 2. Que se ordene a la accionada Se RETIRE un cobro no autorizado en mi factura del PRODUCTO SEGUROS Y ASISTENCIAS por valor de \$41.980. 3. Se REEMBOLSE el dinero qué fue cancelado en las facturas y que se ordene eliminar el cobro en próximas facturas. 4. Se registre que NO AUTORIZO a nadie a que realice cargos a mí factura.”*.

II. SÍNTESIS PROCESAL:

Por auto de 8 de septiembre de 2022, se admitió la acción y se ordenó notificar a la accionada y se le otorgó un plazo de un (1) día para que

brindara una respuesta al amparo.

ENEL COLOMBIA S.A. ESP.

Dio respuesta a la acción, oponiéndose y solicitando se niegue por no haber vulnerado los derechos de la quejosa. En ese sentido indicó que *“se logró encontrar que con radicado No. 000328990 del 08 de agosto de 2022, el cliente solicita la cancelación y devolución por lo pagos realizados a favor del producto Ips de todos, facturado sobre la cuenta en mención a nombre de terceros, sin su autorización. (ii) En atención a lo anterior la compañía emite respuesta 000328612 con decisión 22/08/2022 donde se le indico: Hemos revisado su petición y luego de realizar un análisis detallado le comunicamos que, se accedió a su requerimiento, de modo que se canceló el producto en mención, por lo tanto, para el próximo periodo de facturación, no se verá reflejado valor alguno por este cargo, dando solución al mismo. Por otra parte, frente la solicitud de devolución de los valores cancelados, el indicamos que se remitió su petición a Todos Emprendemos SAS, quienes indican que, para dar trámite a su petición, es necesario acercarse a la IPS ubicada sobre la Carrera 13 No. 52 - 25 Local 1, en el horario de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00pm, adjuntando el recibo de codensa por los dos lados junto con el comprobante de pago, fotocopia de la cédula de ciudadanía del dueño de la vivienda y una carta donde relacione su solicitud”*.

III. CONSIDERACIONES

1.- LA ACCION DE TUTELA:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

2.- El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, es la garantía constitucional de toda persona *“a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, - organizaciones privadas o personas naturales, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437*

de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015” (Sentencia T 058 de 2018)

Derecho fundamental de petición, cuyo núcleo comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando se debe emitir en el término definido por la ley y de fondo, **no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.** Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

“Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...)”. Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen”. (Sentencia atrás citada)

3.- El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

“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. (...)

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 3°. 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”.

4. En ese orden, formulada una petición, el particular o la autoridad pública quedan sujetos al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

5.- CASO CONCRETO

1. En el caso que se analiza, se encuentra probado con la documental aportada con la demanda que la promotora el 5 de agosto de 2022, presentó un derecho de petición a la entidad accionada en el que solicitó: “1.- Se RETIRE un cobro no autorizado en mi factura del PRODUCTO SEGUROS Y ASISTENCIAS por valor de \$41.980. 2.- Se REEMBOLSE el dinero que fue cancelado en las siguientes facturas. 3 - Se registre que NO AUTORIZO a nadie a que realice cargos a mi factura.”.

2. La accionada en la contestación que hizo de la acción constitucional, la cual fue allegada por la promotora con la demanda de tutela, adujo que, “la compañía emite respuesta 000328612 con decisión 22/08/2022... Con base en los antecedentes, se evidencia que la compañía brindó respuesta de fondo a la solicitud”. Allegó la respuesta brindada a la accionante. En ella, la convocada le indicó: “Hemos revisado su petición y luego de realizar un análisis detallado le comunicamos que, se accedió a su requerimiento, de modo que se canceló el producto en mención, por lo tanto, para el próximo periodo de facturación, no se verá reflejado valor alguno por este cargo, dando solución al mismo. Por otra parte, frente la solicitud de devolución de los valores cancelados, el indicamos que se remitió su petición a Todos Emprendemos SAS, quienes indican que, para dar trámite a su petición, es necesario acercarse a la IPS ubicada sobre la Carrera 13 No. 52 - 25 Local 1, en el horario de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00pm, adjuntando el recibo de codensa por los dos lados junto con el comprobante de pago, fotocopia de la cédula de ciudadanía del dueño de la vivienda y una carta donde relacione su solicitud”; contestación en donde se resuelve de fondo la petición, pues se dio respuesta a todos los cuestionamientos realizados. Cosa diferente es que no se haya accedido íntegramente a lo solicitado, cuestión que escapa a la garantía bajo estudio, pues una cosa es el derecho de petición, y otra, muy diferente, el derecho a lo pretendido.

Así las cosas, es necesario colegir, que el derecho fundamental de petición no fue vulnerado por la entidad accionada.

Finalmente, la quejosa solicita se ordene a la accionada “Se reembolse el dinero que fue cancelado en las facturas”, para lo cual se debe decir que la acción de tutela resulta improcedente para discutir inconformidades relacionadas con la facturación de servicios públicos, si se considera que la promotora tiene a su alcance mecanismos administrativos y judiciales para la defensa de sus derechos, los cuales se tornan idóneos y eficaces, máxime

que en el presente asunto no se avizora un perjuicio irremediable que amerite la intervención del juez constitucional.

Súmese que la accionante no exteriorizó ninguna situación particular de vulnerabilidad que amerite una especial protección, ni tampoco, como se indicó, manifestó la existencia de un eventual perjuicio irremediable como consecuencia de el cobro que le fue realizado.

En consecuencia, se negará el amparo deprecado.

DECISION:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo reclamado por **MAGDALENA MARTINEZ VARGAS**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible.

TERCERO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISION. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,

JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO
JUEZ

Firmado Por:

Juan Carlos Fonseca Cristancho

Juez

Juzgado Municipal

Civil 005

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: 61674e42f173bfa83b9e249f97b2adccdea1b965dc299f280d8c3a78327709aa

Documento generado en 21/09/2022 12:45:59 PM

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