

**REPUBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO  
PALMIRA VALLE DEL CAUCA**

Palmira (V.), diecisiete (17) de agosto dos mil veintitrés (2023)

Sentencia TUTELA 2a. Instancia No. 85  
Rad. 76-**520-40-03**-003-**2023-00235-01**

**OBJETO DE LA PROVIDENCIA**

Procede el despacho a resolver el **recurso de IMPUGNACIÓN** presentado por el accionante, **contra la sentencia N° 084 del 11 de julio de 2023<sup>1</sup>**, proferida por el **Juzgado Tercero Civil Municipal de Palmira, Valle del Cauca**, dentro de la ACCIÓN DE TUTELA incoada por el señor **HUGO HUMBERTO OSORIO VALOR**, identificado con cédula de ciudadanía **N° 16.247.428**, en nombre propio, **contra CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P.**

**DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS**

El accionante solicita que le sea amparado el derecho fundamental de **PETICIÓN**.

**FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN**

El accionante manifestó que, el **24/03/2023** envió un derecho de petición a la entidad accionada solicitando suspender definitivamente el servicio de internet por el aumento del valor del servicio, aclarando que la contestación debía hacerse físicamente a su dirección, por cuanto no tiene correo electrónico, asegurando que la entidad dio respuesta el **30/03/2023, pero no cortaron el servicio.**

---

<sup>1</sup> Ítem 006 Expediente Digital

Indica que, el **25/04/2023** nuevamente remitió derecho de petición donde pidió dar cumplimiento a su carta del **30/03/2023**, y se proceda a retirar su modem, cortar ese servicio de internet que no requiere, y que no le cobren otro mes en la factura, pero la accionada no ha dado respuesta, ni ha retirado el modem, ni tampoco cumplieron lo que le informaron en la respuesta que recibió, donde aseveraban que la última factura que llegaría sería hasta el **21/04/2023**, pero le facturaron \$59.000.

Sostiene que, el **25/05/2023**, a través del correo 472 remitió solicitud pidiendo le enviaran la factura debidamente corregida sin incluir el valor de \$59.900 del internet que no debe, ya que la última factura sería por el período de abril, debido a la solicitud de retiro la hizo el 24/03/2023, sin embargo no le enviaron la factura corregida y nuevamente le imputaron el periodo de mayo a junio de 2023 del internet, y no han dado respuesta a sus solicitudes.

Considera vulnerado su derecho y acude al trámite que nos ocupa para solicitar que se protejan su derecho, y se ordene a **CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P.**, entregar copia del contrato, expedir la factura corregida y dar respuesta a lo solicitado en su escrito.

#### **LAS RESPUESTAS DE LA ACCIONADAS Y VINCULADA:**

**En el ítem 004 del expediente de primera instancia, se cuenta con la respuesta de CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P.**, indicó que, el accionante adquirió el servicio de internet el día 18/11/2022, que fue instalado en la calle 65ª No.31B-50 urbanización Villa Praga, de Palmira (V.), y el cobro del servicio se hace de manera conjunta en la factura del servicio de energía, por autorización expresa del accionante.

Agrega que, el accionante fue usuario del servicio de internet desde el día 18/11/2022, hasta el día 21/04/2023, acorde al derecho de petición que presentó el día 29/03/2023, donde solicitaba la suspensión definitiva del servicio de internet a partir del 30/03/2023.

Que la respuesta se enviaran de manera física a su domicilio y no por correo electrónico, aseguran que el día 30/03/2023 le dieron respuesta mediante decisión empresarial No. 230329-000931, por medio de correo electrónico y se le informó al accionante que su corte de facturación era el 21 de cada mes, y por tanto la **terminación del contrato se haría efectiva el 21/04/2023**.

Expresa que, teniendo en cuenta que como la solicitud de terminación fue realizada dentro del periodo de facturación correspondiente a 21/03/2023 al 21/04/2023, o sea el

30/03/2023, adicionalmente le indicaron que debía tener en cuenta que al ser el modelo de facturación mes vencido, en el mes de abril le llegaría la última factura por valor de \$59.900.

Aduce que, el **26/05/2023, el accionante presentó un segundo derecho de petición radicado con el número 230526-001467**, y procede hacer la transcripción de lo solicitado, **afirmando que el día 21/06/2023, le dieron respuesta a partir del radicado 230526-001467** donde le indica que se realizan validaciones y se procede con la anulación del cobro por concepto del servicio de internet de la factura del mes de mayo de 2023 (periodo 21/04/2023 al 21/05/2023), informándole al usuario que ya podía efectuar el pago de su factura de energía en la cual ya no se verá reflejado el valor del servicio de internet.

Expone que, el día 21/06/2023, realizaron manualmente la desactivación de la facturación del servicio de internet eliminación del cobro, en la factura de energía del cliente y el **30/06/2023** retiraron de la vivienda del accionante el modem. Explica que, en respuesta del día 21/06/2023, la cual fue enviada mediante correo electrónico, adjuntando copia del contrato generado desde la adquisición e instalación del servicio de internet el pasado 18/11/2022.

Aseguró que, procederán a realizar la devolución de la suma equivalente al valor del incremento aplicado en las facturas de marzo \$4.900 y abril \$4.900 del 2023, para un total de \$9.800, concluye expresando que se atendieron todas las solicitudes del accionante, solicita se declare la improcedente la presente acción de tutela por hecho superado.

### **EL FALLO RECURRIDO**

El señor Juez Tercero Civil Municipal de Palmira, Valle del Cauca, (**ítem 06 expediente electrónico**), en su fallo decidió negar la acción de tutela formulada, debido a que en el presente caso se configuró la carencia actual de objeto por hecho superado.

### **LA IMPUGNACIÓN**

A **Ítems 009 del expediente de primera instancia**, obra el escrito de impugnación enviado por el accionante **HUGO HUMBERTO OSORIO VALOR**, quien solicitó revocar el fallo, se le tutele su derecho fundamental invocado, y se ordene a la entidad CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P., enviar la respuesta dada del 21 de junio de 2023, a su domicilio ubicado en la Calle 65 A No. 31 B - 50 Barrio Villa Praga, de la ciudad de Palmira (V.), la

cual fue enviada a un correo electrónico, el cual no es de él, ya que no tiene correo electrónico, información que la entidad accionada contaba la misma.

## **CONSIDERACIONES**

**LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA:** por activa, la tiene el señor **HUGO HUMBERTO OSORIO VALOR**, dado que aquél resulta ser el titular de los derechos fundamentales invocados a saber: al **PETICIÓN**, por ende, se encuentra legitimado para ser parte activa en esta acción constitucional prevista en el artículo 86 correspondiente, con independencia del resultado final de la acción propuesta.

Por la parte accionada lo está **CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P.**, a quien se le exterioriza la violación de su derecho invocado, entidad de carácter particular contra la cual puede incoarse esta clase de acción dado que prest aun servicio público y por ende se ubica dentro del marco legal a saber decreto 2591 de 1991, artículo 42, numeral 3.

**LA COMPETENCIA:** Le asiste al despacho de conformidad con el artículo 1º del Decreto 1382 de 2017, en atención al factor funcional.

**EL PROBLEMA JURÍDICO:** Conforme las pretensiones del accionante y los motivos de impugnación presentados le corresponde a esta instancia determinar, ¿si es procedente revocar la sentencia de primera instancia en la forma pretendida por el impugnante? Ante lo cual se contesta en sentido **positivo** por las siguientes razones.

**1. EL CARÁCTER SUBSIDIARIO DE LA TUTELA.** Cabe recordar que la acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991 como mecanismo de defensa para que las personas puedan reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, por medio de un procedimiento preferente y sumario la protección inmediata de sus derechos constitucionales de carácter fundamental, es decir inherentes a toda persona por ser tal, cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de particulares (respecto de éstos últimos en los casos señalados por el art. 42 del Decreto 2591 de 1991), ante la ausencia de otro mecanismo de defensa judicial o ante la existencia de un perjuicio irremediable

Igualmente, el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, consagra en su numeral primero que la tutela no procederá:

“cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos

medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante”

A su vez el artículo 8 de dicho decreto indica:

“ARTICULO 8o. LA TUTELA COMO MECANISMO TRANSITORIO. Aun cuando el afectado disponga de otro medio de defensa judicial, la acción de tutela procederá cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En el caso del inciso anterior, el juez señalará expresamente en la sentencia que su orden permanecerá vigente sólo durante el término que la autoridad judicial competente utilice para decidir de fondo sobre la acción instaurada por el afectado. En todo caso el afectado deberá ejercer dicha acción en un término máximo de cuatro (4) meses a partir del fallo de tutela. Si no la instaura, cesarán los efectos de éste...”

**2. El derecho fundamental de petición** invocado por el accionante se encuentra reconocido como fundamental en nuestra Constitución Política en el artículo 23, que “constituye una herramienta determinante para la protección de otras prerrogativas constitucionales como son el derecho a la información, el acceso a documentos públicos, la libertad de expresión y el ejercicio de la participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que los afectan.<sup>2</sup>”, de modo que resulta pertinente entrar a considerar si se da su afectación dentro de este asunto.

Este derecho fundamental de petición fue desarrollado mediante la **ley 1755 del 30 de junio de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**, que lo es la ley 1437 de 2011 conocida en el argot judicial como CPACA, modificada por la ley 2080 de 2021, de modo que este último tiene incorporado un título II dentro del cual encontramos el art. 14 que dice:

***“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***

<sup>2</sup> En la Sentencia T-596 de 2002 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa, la Corte Constitucional recalcó la importancia del derecho de petición, como mecanismo de participación ciudadana en el funcionamiento de las entidades públicas, en los siguientes términos: “En materia del ejercicio del poder político y social por parte de las personas, la Constitución de 1991 representa la transferencia de extensas facultades a los individuos y grupos sociales. El derecho a la igualdad, la libertad de expresión, el derecho de petición, el derecho de reunión, el derecho de información o el derecho de acceder a los documentos públicos, entre otros, permiten a los ciudadanos una mayor participación en el diseño y funcionamiento de las instituciones públicas. Los mecanismos de protección de los derechos fundamentales por su parte han obrado una redistribución del poder político en favor de toda la población con lo que se consolida y hace realidad la democracia participativa.”

***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***". Negrillas del Juzgado.

Luego, si pasado el término legal correspondiente después de la presentación de la petición, la destinataria del mismo no hubiere resuelto de fondo el asunto acá planteado, se evidencia la afectación del derecho fundamental de petición.

Según la jurisprudencia constitucional toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, ante las autoridades, y de allí se desprende el correlativo derecho a obtener respuesta **y a conocerla**, esto de acuerdo con la norma constitucional (art. 23). En ese sentido la jurisprudencia de la Corte Constitucional mediante la sentencia T-603 de 2007, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa, acerca del derecho de petición, expresó que la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir a lo menos los siguientes requisitos:

"1. Ser oportuna; 2. Resolver de fondo, en forma clara, precisa y de congruente con lo solicitado; 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumplen con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional de petición".

Además, esa Corporación sostiene<sup>3</sup> en lo atinente con el derecho de petición:

"el núcleo esencial del derecho fundamental de petición entraña la resolución pronta y oportuna de lo solicitado, pues carecería de sentido dirigirse a las autoridades si éstas no deciden o, habiendo adoptado la determinación correspondiente, se abstienen de comunicarla al interesado."

Conforme lo anterior, previa revisión de este expediente se tiene en cuenta que la parte accionante refiere haber elevado una solicitud que su contraparte no le ha resuelto.

Se aprecia de la lectura de la respuesta dada por CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P., incorporada a ítem 4, fl 5, en la cual manifiesta: "*Mediante la petición presentada el 26 de mayo 2023, el accionante solicitó una copia del contrato del servicio de internet, respecto a lo cual Celsia en respuesta del día 21 de junio del 2023, enviada mediante correo electrónico, se le adjuntó una copia del contrato generado desde la adquisición e instalación del servicio de internet el pasado 18 de noviembre del 2022.*"

Sirva esta transcripción parcial para entender que no se observa que la misma haya sido enviada a la dirección física aportada por el accionante en su escrito tutelar, calle 65 A No. 31 B - 50 Barrio Villa Praga, de la ciudad de Palmira (V.), **sino a un correo electrónico**, aunque según el accionante no cuenta él con dicho sistema de comunicación.

---

<sup>3</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-139 de 2009 M.P. Mauricio González Cuervo

Conforme lo anterior, se concederá el amparo constitucional al derecho de petición invocado por el accionante, toda vez que no resulta suficiente emitir una respuesta, sino que se hace necesario darla a conocer, por eso se concederá el amparo y ordenará a la entidad accionada CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P., proceda a enviar la respuesta dada del día 21 de junio del 2023, a la dirección física aportada por el accionante en su escrito tutelar, calle 65 A No. 31 B - 50 Barrio Villa Praga, de la ciudad de Palmira (V.), por lo que se revocará la sentencia proferida en primera instancia.

**Sin más comentarios con base en lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Palmira (V.), administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,**

**RESUELVE:**

**PRIMERO: REVOCAR la sentencia N° 084 del 11 de julio de 2023,** proferida por el **Juzgado Tercero Civil Municipal de Palmira, Valle del Cauca,** dentro de la ACCIÓN DE TUTELA formulada por el señor **HUGO HUMBERTO OSORIO VALOR,** identificado con cédula de ciudadanía **N° 16.247.428,** en nombre propio, **contra CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P.**

**SEGUNDO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición invocado por el señor **HUGO HUMBERTO OSORIO VALOR,** identificado con cédula de ciudadanía **N° 16.247.428,** en nombre propio, **contra CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P.**

**TERCERO: ORDENAR a CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P.,** a través de su representante legal o quien haga sus veces; que en el término de las cuarenta y ochos horas hábiles siguientes a la notificación de la presente sentencia, se sirva enviar a la dirección física aportada por el accionante en su escrito de tutela a saber: calle 65 A No. 31 B – 50, barrio Villa Praga, de la ciudad de Palmira (V.), al señor **HUGO HUMBERTO OSORIO VALOR,** en atención a su solicitud de fecha 26 de mayo de 2023, de acuerdo con los postulados constitucionales y legales, la cual debe ser comunicada a la parte, de forma que pueda verificarse la fecha de respuesta y su envío, y el acuse de recibido.

**CUARTO: NOTIFÍQUESE esta decisión** conforme a lo previsto en el art. 32 del Decreto 2591 de 1.991, al accionante, al accionado, a los vinculados y al Juzgado de primera instancia lo acá dispuesto.

**QUINTO: REMÍTANSE** estas diligencias oportunamente a la Corte Constitucional para su eventual **REVISIÓN** conforme a lo previsto en el art. 32 del Decreto 2591 de 1.991.

**CÚMPLASE**

**LUZ AMELIA BASTIDAS SEGURA**

Juez

Firmado Por:

Luz Amelia Bastidas Segura

Juez

Juzgado De Circuito

Civil 002

Palmira - Valle Del Cauca

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: **739281b6bf3b9ae9646a6c6538d54f04e5b021201dc1007c8d42c4d8d2891987**

Documento generado en 17/08/2023 07:17:35 AM

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