



Campo de la Cruz – Atlántico, catorce (14) de octubre de dos mil veintidós (2022).

**RADICACIÓN:** 08-137-40-89-001-2022-00129-00.

**ACCIONANTE:** ESPERANZA ESCORCIA REALES

**ACCIONADO:** AIR-E.

### ASUNTO A DECIDIR:

Procede el despacho a resolver la presente ACCIÓN DE TUTELA presentada por la señora ESPERANZA ESCORCIA REALES contra AIR-E, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Nacional.

### HECHOS:

Narra la accionante los hechos de la siguiente manera:

- 1.- El día primero (1) de agosto de la presente anualidad, formule petición por escrito ante la entidad accionada, con el fin de solicitarles que en mi predio ubicado en la calle 15 no.12-80 de este Municipio, practiquen una inspección y con mi acompañamiento, por no encontrarse instalado medidor alguno, y me están es estimando, el servicio es bastante elevado sin ninguna justificación, toda vez que mi predio permanece vacío, por estar cuidando todo el día mi madre persona de la tercera edad.
- 2.-En la respuesta dada por la empresa prestadora del servicio público de energía, con fecha del 17 de agosto del 2022, me manifestaron ,entre otras cosas, que, revisando su sistema de gestión comercial, se constató que mediante Consecutivo No.202290462959, de fecha 13 de julio se dieron las claridades del caso. Y a renglón seguido manifiestan que, de acuerdo a lo anterior, observamos que se encuentran presentando reclamación reiterativa por el mismo concepto. Por ende, ésta prestadora se abstiene de emitir cualquier pronunciamiento de los argumentos y peticiones expuestas por el concurrente en su escrito de fecha 01-de agosto del 2022.
- 3.-En la petición del día 1 de agosto del 2022, yo le solicite, entre otras cosas a la empresa accionada, que en las últimas facturas me están estimando la lectura, y que no lo podían hacer, según la ley 142 del 1.994, y que practiquen una inspección en mi predio con mi presencia, para señalarles esta anomalía, aporté copia de la factura de cobro la No.7993644801, correspondiente al mes de julio del 2022.
- 4.-La empresa aire se ha negado a investigar las causas del aumento exagerado del consumo de energía en mi predio y ha continuado con el cobro de las fatuas en forma estimada.
- 5.-En mi predio, tal como lo manifesté anteriormente no tengo desde hace bastante tiempo, medidor instalado alguno, la Empresa air,me está es estimando el servicio de Energía., llegando bastante alto, mi bien inmueble no está en zona de difícil acceso sector residencial, urbana, calles en buen estado.
- 6.-La prestadora del servicio de energía Air-e, con su actitud de no darme trámite a mi petición, no me dio respuesta satisfactoria a mi inquietud, y algo más grave, me negó los recursos de ley; reposición y apelación y además no me practicó la inspección judicial que yo les solicité, para que investigue las causas del presentando en mi facturación, por importante aumento lo que se está que violo los Derechos constitucionales fundamentales de Petición y del Debido Proceso y de Defensa. Por no atender adecuadamente la petición.
- 7.- A pesar de que he reclamado en varias oportunidades para que se corrija esta irregularidad, e no estar estimando el consumo, respecto de consumo anteriores, no desplego ningún tipo de labor con el objeto de determiar, si, tal como lo señale en mi petición se estaba ante una situación anómala o una desviación significativa, contraria al deber ser y no, facturo con base en el consumo, no es dable a esta empresa,air-e, proceda a facturar el consumo, antes de verificar cuál fue la causa del aumento.



8-Air-e violó el derecho de petición y debido proceso, de defensa, teniendo en cuenta el artículo 152 de la ley 142 de 1.994, que me otorga el derecho como usuaria a presentar peticiones, quejas y reclamos, relacionadas con el contrato de condiciones uniformes., y obtener respuesta que le pongan fin a dicha irregularidad.

### PETITUM

Por todo lo brevemente expuesto, hago un llamado a su señoría para que pondere mis derechos y me sea concedida la tutela, ordenando a la entidad accionada a contestar la petición interpuesta.

### PRUEBAS

Se tendrán como pruebas los documentos allegados con el escrito tutelar.

### TRÁMITE PROCESAL

Recibida la solicitud de amparo, este despacho procedió INADMITIR la presente ACCION DE TUTELA incoada por la señora ESPERANZA ESCORCIA REALES contra AIR-E, mediante de auto fechado 30 de septiembre de 2022, y se corrió traslado con oficio No. 0545 de la misma fecha del cual existe la constancia de recibido, Para que se pronunciara acerca de los hechos de la tutela, en el cual se le concedió el término de 48 horas para rendir informe contestando dentro del plazo otorgado.

NOTIFICA ADMISION DE TUTELA 2022-00129

postmaster@air-e.com  
Para: postmaster@air-e.com

NOTIFICA ADMISION DE TUT...  
Elemento de Outlook

El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:  
[Notificaciones Judiciales Air-e](#)

Asunto: NOTIFICA ADMISION DE TUTELA 2022-00129

Responder Reenviar

### RESPUESTA DE LA ACCIONADA

Al correrle traslado a la entidad encartada esta NO rindió informe alguno muy a pesar que a la fecha se encuentra desbordado el termino para hacerlo y que se le notifico en debida forma mediante correo electrónico [notificaciones.judiciales@air-e.com](mailto:notificaciones.judiciales@air-e.com) , el cual es de conocimiento de este despacho pues las notificación judiciales son enviadas y recibidas de esa dirección electrónica, y recibido conforme la al material probatorio obrante al interior de la presente acción constitucional, por lo cual le dará aplicación al principio de presunción de veracidad. Artículo 20 del decreto 2591 de 1991 consagra la presunción de veracidad en los siguientes términos: "Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa".

### CONSIDERACIONES

El Constituyente del 1991, se preocupó por consagrar no sólo una completa declaración de derechos, sino por crear los mecanismos idóneos para su eficaz protección e incorporó por vez primera en el ordenamiento jurídico colombiano, las llamadas acciones constitucionales. Entre éstas, se encuentra la acción de tutela, mecanismo que protege los derechos fundamentales,



cuando éstos resulten amenazados, por cualquier autoridad pública y por los particulares, éstos últimos en los precisos casos señalados en la ley. (Artículo 86 de la Constitución Nacional)

### **El caso concreto en cuanto a los derechos reclamados por el actor.**

El Derecho de Petición, es una garantía fundamental reconocida en nuestro ordenamiento Constitucional en el artículo 23, mediante el cual todas las personas tienen derecho a presentar solicitudes ante la administración pública y obtener de éstos resolución pronta y efectiva, tiene su núcleo esencial en el hecho de obtener una respuesta clara, concreta, efectiva a las peticiones del ciudadano, a pesar de que la respuesta no siempre vaya a ser positiva a sus peticiones, pero por lo menos, le permite absolver su requerimiento y acudir a las instancias necesarias cuando sea negativa.

*“La amplia jurisprudencia de la Corte Constitucional<sup>1</sup> ha establecido estos parámetros:*

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 6° 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...”*

Acerca de la Petición, tenemos que la Ley 1755 de 2015 del 30 de junio de 2015 señala:

<sup>1</sup> Pueden consultarse las sentencias T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999, t-095-2015 y 180-2015 entre muchas otras.



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.”*

En otras Jurisprudencias de nuestra Honorable Corte Constitucional al referirse al Derecho de Petición ha resaltado:

“Esta Corporación ha asegurado que el núcleo esencial de este derecho no se limita a la simple obtención de una respuesta por parte de la entidad a la cual se ha dirigido el peticionario, sino que *“reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión”*. Adicionalmente, la Sentencia T-377 de 2000 estableció que la respuesta dada a una petición debe contener los siguientes 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”*. (Sentencia T-448/14).

### ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

La inconformidad de la actora apunta a que considera vulnerado su derecho fundamental de Petición, situación fáctica que la llevó a presentar la acción constitucional que nos ocupa, ya que, según información suministrada por la misma en acápite de los hechos, la peticiones elevada ante AIR-E el primero de agosto de 2022, fue contestada el 17 del mismo mes y año, sin resolver de fondo su solicitud, si no que por el contrario rebate de manera evasiva.

Así las cosas, al revisar las pruebas documentales adosadas al informativo se evidencia que la entidad encartada, no recorrió el traslado del escrito tutelar, el cual fue debidamente notificado tal y como se puede constatar en archivo digital 03 de la carpeta 2022-00129, por lo que en ese sentido se le dará aplicación a lo preceptuado en el artículo 20 del Decreto-Ley 2591 de 1991, el cual consagra la presunción de veracidad como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la autoridad pública o el particular contra quien se ha interpuesto la acción de tutela, en aquellos eventos en los que el juez requiere cierta información (art. 19 Decreto 2591 de 1991) y aquella no es allegada dentro del plazo respectivo o simplemente no llega, dicha negligencia tiene como consecuencia que los hechos narrados por el accionante en la demanda de tutela sean tenidos como ciertos.

Vemos que en sentencia (Sentencia T-230/20), la honorable corte constitucional ha expresado sobre la 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” y sobre la 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**”

Por otra parte, también se observa que la respuesta brindada a la actora por parte de AIR-E, no solo resulta evasiva, si no también violatoria de derechos fundamentales, al señalar que se abstendrá de emitir cualquier pronunciamiento de los argumentos, teniendo en cuenta que la reclamación elevada ha sido reiterativa por el mismo concepto; lo cual quiere decir que si la señora ESPERANZA ESCORCIA REALES, se ha visto en la necesidad de elevar varios requerimientos por los mismos hechos, es porque nunca se le ha resuelto de fondo, de manera clara y congruente con lo solicitado.

### *Subsidiariedad*

12. El principio de subsidiariedad, conforme al artículo 86 de la Constitución, implica que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Sobre el carácter subsidiario de la acción, la Corte ha señalado que “*permite reconocer la validez y viabilidad de los medios y recursos ordinarios de protección judicial, como dispositivos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos*”<sup>2</sup>. Es ese reconocimiento el que obliga a los asociados a incoar los recursos jurisdiccionales con los que cuenten para conjurar la situación que estimen lesiva de sus derechos.

En otras palabras, las personas deben hacer uso de todos los recursos ordinarios y extraordinarios que el sistema judicial ha dispuesto para conjurar la situación que amenaza o lesiona sus derechos, de tal manera que se impida el uso indebido de este mecanismo constitucional como vía preferente o instancia judicial adicional de protección.

13. No obstante, como ha sido reiterado por la jurisprudencia constitucional, el presupuesto de subsidiariedad que rige la acción de tutela, debe analizarse en cada caso concreto. Por ende, en aquellos eventos en que existan otros medios de defensa judicial, esta Corporación ha determinado que existen dos excepciones que justifican su procedibilidad:<sup>3</sup>

(i) cuando el medio de defensa judicial dispuesto por la ley para resolver las controversias no es **idóneo y eficaz** conforme a las especiales circunstancias del caso estudiado, procede el amparo como **mecanismo definitivo**; y,

(ii) cuando, pese a existir un medio de defensa judicial idóneo, éste no impide la ocurrencia de un **perjuicio irremediable**, caso en el cual la acción de tutela procede como **mecanismo transitorio**.

Por lo que atendiendo las condiciones que revisten a la accionante, tenemos que si bien es cierto había elevado varios derechos de petición, al parecer fue difícil para la actora que comprendiera el alcance de no ejercer los recursos legales, frente a las respuestas emitidas por la accionada, y es por ello, que este despacho considera procedente pronunciarse de fondo frente a la tutela interpuesta por ella, a fin de que se le aclare de manera sencilla, concreta y precisa del porque

<sup>2</sup> Sentencia T-603 de 2015 (M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado); Sentencia T-580 de 2006 (M. P. Manuel José Cepeda Espinosa).

<sup>3</sup> Sentencia T-662 de 2016 (M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado)



no se le ha instalado medidor, en su vivienda y aun le sigan cobrando un estimado, si en diversas ocasiones ha solicitado le realicen inspección a su residencia ubicada calle 15 # 12 - 80, con el acompañamiento de ella, para que procedan a colocarle el medidor requerido y de esta manera pagar lo justo por el consumo realizado, ya que su predio permanece solo y pese a ello sigue aumentando la facturación sin que la encartada investigue las causas del mismo, pese a los múltiples requerimiento realizados como ya se ha dicho.

Se tiene que La jurisprudencia ha indicado reiterativamente, que una respuesta de fondo deber 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 (iv) consecuente con el trámite que se ha 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" . En esa dirección, ese Tribunal ha sostenido "que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva".

Así, la cosa considera el Despacho que la respuesta dada no resuelve de manera completa y puntual lo solicitado por la accionante así que se tutelará el derecho de petición a efectos de que la entidad elabore una respuesta que resuelva de fondo lo requerido por esta.

En razón y mérito de lo expuesto el JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL de Campo de la Cruz, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la ley,

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora ESPERANZA ESCORCIA REALES, quien actúa en nombre propio y en contra de AIR- E, en virtud de lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

**SEGUNDO:** ORDENAR al representante legal de AIR- E, o quien haga sus veces, que, en el término perentorio e improrrogable de 72 horas contados a partir de la notificación de este fallo, remita la respuesta de **fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado** en la petición incoada por la señora ESPERANZA ESCORCIA REALES en fecha 01 de agosto del 2022 a dirección electrónica [esperanzaescorcia89@gmail.com](mailto:esperanzaescorcia89@gmail.com) y una vez realizado informe al despacho. So pena de incurrir en desacato.

**TERCERO:** Por Secretaria General, líbrense las comunicaciones de que trata el artículo 36 del decreto 2591 de 1991.

**CUARTO:** De no ser impugnado el presente fallo se remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

  
MARÍA CECILIA CASTAÑEDA FLÓREZ  
Juez Promiscuo Municipal