

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO
GACHETÁ (CUNDINAMARCA)

Gachetá, Cundinamarca, once (11) de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

Radicación: 25372408900120230154-01
Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea
Accionada: Enel Colombia S.A. ESP
Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Sentencia de tutela segunda instancia No. 2023-021

I. OBJETO DE DECISIÓN

Procede el Despacho a resolver la IMPUGNACIÓN interpuesta por la accionante, LUZ MIREYA AGUILERA URREA contra la sentencia proferida el 31 de octubre de 2023, por el Juzgado Promiscuo Municipal de Junín, Cundinamarca, a través de la cual se negó el amparo constitucional deprecado.

II. SITUACIÓN FÁCTICA

Adujo la accionante que presentó acción de tutela en contra de CODENSA, la cual correspondió al juzgado Promiscuo de Familia del Circuito de Gachetá bajo el radicado 2023-00087, Despacho que emitió fallo a su favor el 11 de agosto del 2023, tutelando sus derechos al debido proceso.

Agregó la accionante que el motivo por el cual presentó en esa oportunidad la acción de tutela fue que en su factura de energía se le estaba cobrando no solo el valor propio del consumo por el servicio, sino que también se le estaba haciendo un cobro adicional desproporcionado, el cual a la fecha, según lo expone la parte actora, se continua cobrando; razón por la cual presentó incidente de Desacato el 12 de septiembre de 2023, respecto del cual el Juzgado de Familia exhortó a la Superintendencia de Servicios Públicos para que realizara funciones de vigilancia e inspección sobre la entidad accionada.

Arguyó la accionante, que la razón de la actual acción de tutela, surge a raíz de que para el día 12 de septiembre de 2023, presentó derecho de petición ante la

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Empresa Condensa, para que se le hiciera entrega del recibo por concepto de consumo de energía correspondiente a los meses de junio a septiembre de 2023, pero que su petición fue negada por la entidad accionada, argumentándole que el cobro de los valores ya habían sido confirmados, sin que se le tuviera en cuenta que esos cobros desproporcionados se encuentran en investigación por parte de la Superintendencia de Servicios Domiciliarios.

Solicita así, a través de esta acción constitucional, se amparen sus derechos fundamentales de petición, por considerar que le asiste la oportunidad de recibir una respuesta de fondo y oportuna a lo por ella peticionado, así como a un debido proceso; en consecuencia, se ordene a la entidad accionada que : *“dentro de las 48 horas siguientes al fallo de tutela entregar factura correspondiente a los meses 30 de junio a 01 de septiembre 2023 y de los siguientes meses hasta que haya una decisión definitiva por parte de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios”*.

III. TRÁMITE EN PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Promiscuo Municipal de Junín, Cundinamarca, en auto calendado el 17 de noviembre de 2023, admitió la acción de tutela, disponiendo enterar al representante legal del Grupo ENEL- CODENSA, y a su vez se dispuso vincular al presente trámite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Quienes fueron notificados en legal forma, pronunciándose oportunamente.

IV. FALLO IMPUGNADO

El Juzgado Promiscuo Municipal de Junín Cundinamarca, mediante sentencia del 31 de octubre de 2023, resolvió NO tutelar los derechos fundamentales deprecados por la parte accionante, al considerar que era necesario tener en cuenta que la parte accionante el mismo día en que había incoado la presente acción constitucional, había también presentado incidente de desacato ante el Juzgado Promiscuo del Circuito de Familia, señalando que ENEL CODENSA no le había generado factura correspondiente para pago; indicando que luego habría pasado un derecho de petición en el que solicita recibo de únicamente el servicio consumido, solicitud que le habría sido negada, por lo que solicitó que por intermedio de ese Despacho se le entregara el recibo correspondiente al consumo de energía y poder realizar el pago, informando además que funcionarios de la empresa habrían estado por el predio manifestando que cortarían el servicio de energía. Que el incidente

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

desacato fue desestimado por el aludido Despacho Judicial, al considerar que la entidad accionada ENEL CODENSA, había atendido el fallo de instancia emitido por esa judicatura.

Frente al derecho de petición del 12 de septiembre de 2023, estimó el A- que que previo traslado del documento por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a la empresa ENEL CODENSA, la misma emito la respetiva respuesta de manera oportuna, el 15 de septiembre del 2023, es decir, dentro del término de la ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición. En igual sentido, se consideró que la respuesta se había proferido de fondo, pues se resolvieron una a una las solicitudes de la parte accionante, dándole a conocer las razones de hecho y de derecho en que se fundamentaba la respuesta gestionada, la cual le fue notificada en debida forma a la parte actora, sumado a que no se podía perder de vista que en ejercicio del derecho fundamental de petición, no necesariamente las solicitudes deben resolverse de manera favorable a las pretensiones de la parte interesada, concluyendo que existía congruencia entre lo pedido y la respuesta brindada en el caso en concreto, sin acreditarse vulneración alguna a los derechos deprecados.

V. FUNDAMENTOS DE LA IMPUGNACIÓN

La accionante Luz Mireya Aguilera, dentro del término legal, IMPUGNÓ el fallo, estimando que no era viable considerar que la respuesta dada por la empresa ENEL CODENSA a su petición, podría entenderse como satisfactoria, pues en ella tan solo se hizo alusión a los pagos del mes de junio del 2023, pero no se tuvo en cuenta que lo que se solicitaba era que se generara la factura de los meses del 30 de junio a 1º de septiembre 2023 y de aquellas generadas en adelante, sin que en estas facturas se incluyeran los demás valores que se encuentran en proceso de litigio; que ese aspecto no fue considerado por el juzgado de primera instancia.

Indica que en anterior oportunidad el juez de Familia, ordenó a la Superintendencia de Servicios investigar el proceder de la accionada por los cobros excesivos y desproporcionados en la factura de servicios públicos, y expone que dicha reclamación está pendiente hasta tanto la Superintendencia no tome una decisión respecto de esos cobros por pérdida de energía.

Dentro de los fundamentos de la impugnación señala que la entidad accionada CODENSA, le volvió a generar factura de consumo, incluyendo los cobros desproporcionados, pese a que estos se encuentran en reclamación, y que ante esa circunstancia fue que se elevó un nuevo derecho de petición para que tan solo se cobraran los valores correspondientes por el solo consumo de los meses de junio a septiembre de 2023.

Finalmente reitera que en la respuesta que le fue brindada, se le dice, que el valor del consumo por pérdida de energía ya quedó en firme, y que esos valores se deben pagar, pero para la accionante, los valores cobrados de más en la factura no se encuentran en firme, porque la Superintendencia es quien debe tomar una decisión al respecto, de tal manera que solicita se tutele sus derechos fundamentales y se conmine al juez de primera instancia, para que sus decisiones sean analizadas de fondo y con mayor cuidado.

VI. TRÁMITE EN SEGUNDA INSTANCIA

Este Despacho, una vez efectuado el reparto digital correspondiente, a través de auto calendado el 14 de noviembre de 2023, avocó conocimiento de la acción, informando tal disposición a las partes, requiriendo al Representante Legal de la accionada Empresa ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P, para que allegara: (i) Copia legible de las facturas de energía que reposan a nombre de la usuraria y aquí accionante LUZ MIREYA AGUILERA URREA, respecto de los meses de junio a septiembre de 2023, (ii) Copia de la respuesta brindada al derecho de petición presentado por la accionante ante la Empresa ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P, de fecha 12 de septiembre de 2023, con su respetiva constancia de notificación a la peticionaria. De la anterior determinación se dispuso enterar a las partes en debida forma, para lo cual se libraron las respetivas notificaciones electrónicas¹.

¹ Ver numeración 004 Expediente Digital Segunda Instancia.

VII. CONSIDERACIONES DEL AD QUEM

7.1. COMPETENCIA

Este Despacho por ser el Superior del Juzgado Promiscuo Municipal de Gama, Cundinamarca, es competente para conocer de la IMPUGNACIÓN del presente fallo de tutela, conforme lo prevé el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991.

7.2. LA ACCION DE TUTELA Y EL PROBLEMA JURÍDICO

La Doctrina Constitucional ha sostenido, en concordancia con el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, que el objetivo fundamental de la acción de tutela no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando los mismos se han visto vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados en la Ley.

Así las cosas, la eficacia de la acción de tutela reside en el deber que tiene el Juez de impartir una orden de inmediato cumplimiento, encaminada a la defensa actual y cierta del derecho fundamental invocado, si lo encuentra vulnerado o amenazado.

Para el caso bajo examen, en consideración a los hechos de la tutela, la decisión de instancia y los argumentos expuestos en la impugnación, le corresponde a este Juzgado determinar si estuvo ajustada a derecho la decisión del A quo, a efectos de lograr determinar si opero o no, vulneración al derecho fundamental de petición y al debido proceso por parte de la empresa ENEL COLOMBIA S.A E.S.P., con ocasión a la petición radicada por la parte accionante el día 12 de septiembre de 2023. Se procede a dilucidar lo anterior.

7.3. El derecho de petición, núcleo esencial, contenido y alcance.

En cuanto al derecho de petición, el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el canon 1º de la Ley 1755 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*

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Administrativo-, y el cual se acompaña con lo previsto en la norma 23 Superior, lo ha definido como el que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, con miras a obtener una pronta resolución, advirtiéndose, además, por vía jurisprudencial que a diferencia de los términos o procedimientos judiciales, esta protección fundamental es una vía expedita de acceso directo a las autoridades, y aunque su objetivo no incluye la exigencia de una resolución en un sentido determinado, sí intima para que exista un pronunciamiento oportuno y concreto frente a la reclamación que se invoca.

De otro lado, conforme lo establece el artículo 14 del CPACA, modificado por la Ley 1755 de 2015, salvo norma especial, las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.

La H. Corte Constitucional, respecto de la garantía fundamental en comento señaló que Sentencia T-230/20, lo siguiente:

*“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”. 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 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 (...)

4.5.3. 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 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. (...).

4.5.4. 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.”

(...) 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 CPACA. 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. (...)

7.3. De las Actuaciones Surtidas ante el Juzgado Promiscuo de Familia de Gachetá, que deben ser tenidas en cuenta para resolver el problema jurídico planteado.

Conforme al acervo probatorio que hace parte del expediente digital de la presente acción de tutela, se puede establecer que existieron actuaciones surtidas como producto de una acción constitucional anterior, promovida por LUZ MIREYA AGUILERA URRREA, conocida y tramitada ante el Juzgado Promiscuo de Familia de Gachetá. Actuaciones que han de traerse a colación considerando que la decisiones emitidas por ese Despacho judicial, guardan estrecha relación con el objeto y/o trasfondo de lo pretendido por la aquí accionante, en su escrito del 12 de septiembre de 2013, ante las accionadas SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.

Ante el citado Despacho Judicial, la señora LUZ MIREYA AGUILERA acreditó que había solicitado mediante derecho de petición del 4 de julio de 2023 ante la empresa ENEL S.A E.P.S, y la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, que se le hiciera la respetiva verificación y actualización del valor

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

por consumo de energía, respeto de los meses de junio a noviembre de 2022, por considerar que se le estaban haciendo cobros por recuperación de energía de manera abrupta y/o abusiva, con ocasión a un cambio en el medidor de energía de su inmueble, respeto del cual también mostró su desacuerdo.

La señora Luz Mireya Aguilera acudió al citado Juzgado Promiscuo de Familia de Gachetá en acción de Tutela, por considerar vulnerado su derecho de petición y debido proceso por parte de la empresa ENEL CODENSA E.S.P y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario. Despacho que emitió fallo de Primera Instancia, adiado 11 de agosto de 2023, mediante el cual resolvió:

*>> TUTELAR los derechos fundamentales del debido proceso a la accionante LUZ MIREYA AGUILERA URREA, y en consecuencia, se ORDENA a la empresa de servicio de energía **ENEL CODENSA** para que en un plazo de cinco (5) días a partir de la notificación de esta decisión, **Inicie una investigación completa y detallada para establecer si efectivamente ese cobro de "recuperación de consumos NO registrados", se ajusta a los consumos realizados por la accionante** y que generaron un cobro excesivo que supera en un 1000% los cobros regulares, **decisión que deberá ser emitida dentro de los siguientes treinta (30) días de iniciada en la que deberá dársele la oportunidad a la accionante a que presente sus respectivos descargos y deberá ser debidamente notificada y ser susceptible de los correspondientes recursos, ahora, tales determinaciones deberán indicar si la accionante LUZ MIREYA AGUILERA URREA adeuda algún monto a ENEL CODENSA o si presenta un saldo a favor de aquella, además deberá contestar las demás peticiones realizadas por la accionante. E informar las resultas de la misma al juzgado.***

SEGUNDO. Ordenar a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS conforme a lo considerado ejerza control conforme al Artículo 370 de la Carta Política. Por delegación presidencial ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas. En tal virtud, su competencia es amplia y se asocia al deber ineludible de indagar y verificar si un prestador del servicio bajo su supervisión está atendiendo debidamente las obligaciones, dentro del marco del debido proceso. (...)>>

La anterior decisión fue confirmada por la Sala Civil Familia del Tribunal Superior de Cundinamarca, en proveído del 25 de septiembre de 2023.

Se tiene también que la señora Luz Mireya Aguilera, presentó incidente de desacato, ante el prenombrado Despacho Judicial, y al emitir la decisión de fondo frente al respectivo trámite incidental, el respectivo Juzgado dentro del acápite de los antecedentes procesales, hizo alusión a que la señora Aguilera Urrea, en su escrito de incidente, había mencionado que la empresa ENEL CODENSA, no le habría generado factura correspondiente para pago de algunos meses (agosto a

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

septiembre)², y que posteriormente había pasado un derecho de petición en el que solicitaba recibo contentivo de únicamente el servicio consumido, solicitud que le habría sido negada por la empresa en mención.

Dentro de las consideraciones del fallo incidental, se hizo mención a la respuesta brindada por ENEL CODENSA S.A E.S.P, indicando lo siguiente:

*>> (...) afirmó que habría dado cumplimiento al fallo de tutela dentro de los términos establecidos en las órdenes impartidas por el Juez de tutela, explicando que **“el pasado 14 de septiembre se emitió la comunicación No. 0000665929 de a través de la cual se informa a la señora accionante el resultado de la investigación, se aclaran los conceptos de cobro por recuperación de energía, se informa el valor pendiente de pago, y se conceden los términos para que presente los recursos correspondientes si a bien lo considera (...)>>,(Resaltado fura de texto).***

Producto de lo anterior el Juzgado de Familia consideró que por parte de la citada empresa de energía, se había dado cabal cumplimiento al fallo de tutela emitido el 11 de agosto de 2023, en razón a que se había evidenciado que ENEL CODENSA S.A E..S.P., había efectuado la respetiva investigación de los cobros de energía, decisión respecto de la cual, se le había notificado debidamente a la señora Luz Mireya Aguilera, y en la que se le dio a conocer que podría hacer uso de los recursos a que hubiese lugar contra dicha determinación. A su vez, se hizo alusión a que no le asistía competencia a ese Despacho Judicial dentro de su función constitucional el ordenar eximir de recibos de pago o de cosas diferentes a las ordenadas en el fallo de tutela, de tal manera que la incidentante debía agotar el conducto regular ante ENEL CODENSA, EXHORTANDO a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS para que realizara funciones de inspección, vigilancia y control sobre la empresa de energía accionada; conforme se había ordenado en el numeral 2º del fallo de tutela de fecha 11 de agosto de 2023, razones estas por las cuales se **DESESTIMÓ** el incidente desacato impetrado dentro de la acción de tutela que curso ante dicho Despacho Judicial con radicado 252973184001-2023-00087-00.

7.4. De la respuesta al Derecho de Petición en el caso en concreto y su respetivo análisis.

En este asunto encontramos, conforme al material probatorio obrante en el libelo de tutela, que efectivamente LUZ MIREYA AGUILERA URREA presentó

² Información que se extrae también de la solicitud de incidente de desacato que se formuló en su momento ante el JUZGADO Promiscuo de Familia de Gachetá.

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

derecho de petición fechado 12 de septiembre hogaño, dirigido a “ENEL CODENSA” en el cual taxativamente indicó: *“me permito solicitarles el recibo del pago solo de la energía del mes de junio a septiembre, valor de noventa mil trescientos setenta pesos (\$90.370) para poder hacer mi respectivo pago. **También solicito que por favor de ahora en adelante me envíen los recibos con la facturación solo de la energía;** para no estar cada dos meses solicitándoles el recibo del servicio consumido. También solicito que si mis facturas no son enviadas a tiempo para que yo pueda hacer el pago, mi cuenta sea protegida ante la suspensión del servicio (...)*” (subrayado fuera de texto).

De la petición en referencia la accionante adjunto pantallazo de envió a la cuenta “clientes Colombia”, con copia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, (SSPD) en fecha 12 de septiembre de 2013.

Ahora bien, de la petición en cita, se encuentra respuesta por parte de la empresa ENEL COLOMBIA S.A E.S.P. con radicado No 00612873 del 12 de septiembre de 2023, en donde se le indica a la aquí accionante lo siguiente:

>> (...) Hemos revisado tus pretensiones y te manifestamos que fue procedente acceder parcialmente, pues se emitió a tu solicitud el comprobante No. 173722941 por valor de \$89.210 que fue pagado el 06 de julio de 2023, sin embargo, el valor adeudado corresponde a valores que han cobrado firmeza y por lo cual, te invitamos a realizar su pago y te queremos explicar el porqué:

Una vez verificado nuestro Sistema Documental, se constata que la señora Luz Mireya Aguilera ha presentado diferentes **reclamos relacionados a los valores cargados en las facturas por conceptos de consumos, inspección por cambio de medidor y cargos por recuperación de energía** los cuales relacionamos a continuación.

Derecho de Petición	Objeto de Reclamo	Decisión	Respuesta
No. 000476308 del 28 de febrero de 2023	Mediante la cual manifiestas molestias por lo sucedido en tu predio, no entiendes por qué cambiaron a las malas el contador, indicas que el valor de tu factura incremento, por lo que solicitas la devolución de tu contador y tus facturas sean las correctas.	0000503238 del 03 de marzo de 2023	Como respuesta a la reclamación se procedió a explicar el resultado de la inspección No. 1301907216 por medio de la cual se detectaron anomalías en el equipo instalado en el predio siendo procedente realizar el cambio de este, por otro lado, se explicaron los cargos generados por el mencionado proceso y los consumos registrados, de igual manera se informa sobre la no procedencia de la devolución del medidor retirado debido al estado en el que se encontró.
No. 000479959 del 6 de marzo de 2023	Mediante la cual manifiesta inconformidad con el cobro de la factura por valor de \$350.470, por lo que solicita sea diferido a tres cuotas sin intereses esto teniendo en cuenta que no solicito el cambio del medidor y requiere comprobante de pago por consumo.	0000506375 del 08 de marzo de 2023	Como respuesta a la reclamación se explican detalladamente los valores cargados en la factura No. 715332902 correspondiente al periodo de marzo de 2023 informando los canales de atención por medio de los cuales se podrán gestionar los convenios de pago disponibles.

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

No. 000569608 del 04 de julio de 2023	Mediante la cual manifiestas inconformidad cambio de medidor efectuado en el predio sin autorización y donde a la fecha, el equipo no ha sido devuelto, cobros relacionados al cambio de medidor, traslado de postes y entrega de comprobante	0000623194 del 24 de julio de 2023	Como respuesta a la reclamación se procedió a explicar los valores cargados en la factura del periodo de julio por concepto de recuperación de energía y consumos del mismo periodo, de igual manera se reitera lo informado en la decisión No. 0000506375 del 08 de marzo de 2023, por otro lado, se informó que no es procedente realizar traslados de postes debido a que la infraestructura cumple con las normas vigentes, por último se confirmó la emisión del comprobante de pago No. 173722941 dando cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 155 de la ley 142 de 1994
No. 000570239 del 05 de julio de 2023 Radicado SSPD No. 20238002390702 del 05 de julio de 2023	Mediante la cual manifiestas inconformidad cambio de medidor efectuado en el predio sin autorización y donde a la fecha, el equipo no ha sido devuelto, cobros relacionados, traslado de postes y entrega de comprobante	0000624003 del 25 de julio de 2023	Como respuesta a la reclamación se reitera lo informado en la decisión No. 0000623194 del 24 de julio de 2023
No. 000590220 del 01 de agosto de 2023 Radicado SSPD No. 20238012720321 01 de agosto del 2023	Mediante la cual se solicita la devolución de mi contador, que está en buenas condiciones y que me lo dejen instalado y funcionando en el lugar que se encontraba. Se solicitó además que las facturas del servicio de la luz sean las correctas. Que me arreglen el precio porque no tengo como pagar. Solicito el respeto de parte de ustedes como empresa y sus técnicos	0000636235 del 08 de agosto de 2023	Como respuesta a la reclamación se procedió a ratificar lo informado en la decisión empresarial No. 0000506375 del 08 de marzo de 2023

Por lo anterior, te confirmamos que no es procedente referirnos de nuevo a estos puntos, como quiera que **la Compañía ya se pronunció al respecto del cobro por concepto de recuperación de energía incluido en la factura No. 730403344 de julio de 2023, informando de la procedencia de los recursos de ley correspondientes y los cinco (5) días hábiles para interponerlos, este término venció sin que se hicieran uso de ellos; por lo que, a la fecha el cobro se encuentra ejecutable y el acto administrativo se encuentra en firme.**

Por lo expuesto, no hay lugar a que, en los próximos periodos, se retire o exima los cobros que ya fueron objeto de reclamo anterior. (...)

Cabe agregar que, la cuenta No. 5114428-1 registra con **esquema de Facturación en Sitio, la cual consiste en que al momento que se acerca el técnico a tomar la lectura registrada por el medidor asociado al predio, la ingresa en la terminal portátil e inmediatamente el sistema genera la liquidación de los consumos, generando la factura, en ese instante el técnico la imprime y a su vez la deja en el predio o la entrega a la persona que se encuentre presente en dicho proceso. (..)**

Te indicamos que la cuenta estará protegida para efectos de suspensión, mientras llega esta comunicación.

Enel Colombia te informa que, contra la presente decisión **no proceden recursos, ya que los valores reclamados se encuentran en firme**, por lo tanto, se da por terminado el trámite administrativo del caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 87¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (...>> **(resaltado del Juzgado)**

De la petición incoada por la señora LUZ MIREYA AGUILERA URREA, así como de los argumentos planteados en el escrito de tutela y en su impugnación, puede avizorar este Despacho que su objeto principal de pedimento radica en el querer de su parte que le sea generada a su favor factura de energía respecto del inmueble

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

donde reside en el municipio de Junín – Cundinamarca (vereda San Roque), correspondiente a los meses de **junio a septiembre de 2023, tan solo por el valor del consumo del servicio público de energía, sin concepto de deudas adicionales**, y que en tal sentido se generen las facturas venideras; a su vez que le sean entregadas las facturas a tiempo, y que a su cuenta de suscripción se le proteja de eventuales suspensiones del servicio.

De la respuesta brindada a la parte actora, observa este Despacho que efectivamente a la usuaria LUZ MIREYA AGUILERA, se le informa que a su petición se accedió de manera parcial, generándole un comprobante por valor de \$ 89.210, del cual le informa que ya fue pagado en julio de 2023, y que, con respecto a los demás valores adeudados por concepto de recuperación de energía, **los mismos no son objeto de discusión por cuanto ya cobraron firmeza.**

Es preciso señalar que en fecha 4 de diciembre hogaño se allegó mediante el correo electrónico fonocervicio.colombia@gmail.com, mensaje denominado “*Respuesta Enel Colombia*”, en virtud del cual se adjunta copia de la factura de energía expedida a nombre de la aquí accionante, quien figura con el número de cliente 5114428-1, relativa al periodo facturado del **30 de junio de 2023 al 1 de septiembre de 2023**, (fecha de expedición del 12 de septiembre de 2023), donde se hace alusión a los siguientes valores : “CONSUMO DE ENERGÍA: \$ 180.741- SUB TOTAL VALOR CONSUMO \$90.370 y DEUDA PERIODO ANTERIOR ENERGÍA: “2.734.800. - SUB TOTAL CONCEPTO DE ENERGÍA: \$ 2.849.960”.

De lo anterior se extracta que a la hoy accionante se le emitió en debida forma la respetiva factura de energía que comprende el periodo del 30 de junio de 2023 al 1 de septiembre de 2023. La usuaria LUZ MIREYA AGUILERA pretende que los valores adeudados y emitidos en dicho documento de facturación no hagan parte del pago que debe realizar, aspecto que no puede ser objeto de discusión, en razón a que efectivamente tal y como se le hiciera ver en la respuesta brindada por la empresa de energía accionada, en su respuesta calendada 12 de septiembre de 2023, no resulta factible el hecho de volver a pronunciarse respecto de aquellos valores por concepto de deuda anterior de energía, por estimar que ya habrían cobrado firmeza; aspecto que resulta de recibo para esta judicatura, pues de esta situación fáctica ya se habría emitido un pronunciamiento de fondo por parte de ENEL Colombia S.A E.S.P, como producto de la acción de tutela fallada el 11 de agosto de 2023, por el Juzgado Promiscuo de Familia de Gachetá y del trámite incidental promovido por la señora

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Aguilera Urrea dentro de la acción de tutela que en ese Despacho curso, bajo el radicado 252973184001-2023-00087-00.

Se puede colegir entonces que la respuesta brindada por la citada entidad accionada, en el sentido de informarle a la peticionaria y aquí accionante, que a su pedimento se había accedido parcialmente, y que con respecto a los valores adeudados ya se había surtido su efecto de firmeza, se puede predicar que se trata de una respuesta congruente y clara, pues se reitera que respecto de estos valores adicionales generados en la factura de energía, y que se entienden como aquellos relativos al cobro por concepto de recuperación de energía, ya se había efectuado un pronunciamiento de fondo, por parte de ENEL Colombia S.A., E.S.P, como producto de la acción de Tutela que en su momento fuera tramitada y fallada por el Juzgado Promiscuo del Circuito de Familia de Gachetá. De tal forma que en el subexamine, no encuentra este fallador que la empresa de energía, tuviese que volver a referirse o analizar nuevamente los valores adeudados por la aquí accionante por consumos de energía cobrados, pues respecto de estos, en su momento se le dieron a conocer a la usuaria Luz Mireya Aguilera, las razones por las cuales se le efectuaban dichos cobros de energía; valores adeudados que en la actualidad se encuentran visibles en la factura de energía que comprende los lapsos de junio a septiembre de 2023.

Ahora, en la respuesta brindada en el presente trámite constitucional por la empresa ENEL Colombia S.A E.S.P, así como la que en su momento fuera brindada en el trámite del incidente de desacato ante el juzgado Promiscuo de Familia de Gachetá, se deja claro que a la usuaria LUZ MIREYA AGUILERA se le emitió respuesta frente a su pedimento de actualización y estudio de los valores que le fueron cobrados por concepto de recuperación de energía dejada de registrar en los meses de 21 de junio de 2022 hasta 18 de noviembre de 2022, entre otros ítems que son objeto de cobro por la empresa de energía, respuesta que se emitió el 14 de septiembre de 2023, mediante comunicación No. 0000665929, en la que se señaló en alguno de sus partes lo siguiente:

>> (...) Frente al cobro de recuperación de energía, ampliando la información que te brindamos en la decisión No. 0000623194 del 24 de julio de 2023 donde atendimos el derecho de petición No. 000569608 del 04 de julio de 2023 te indicamos que el pasado 18 de noviembre de 2022 se llevó a cabo la inspección No. 1301907216 donde resultó el cambio de medidor No. 15183760 marca PAFAL consignando lo siguiente:

• Punto físico ilegible o sin marcar (Cuando el punto físico no es legible o no está marcado) • Sin sello en la celda medida o portasello dañado • Sin sello en tapa principal

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

o bloque de terminales del reloj • Retiro de medidor y/o componentes de la medida para su verificación (Cuando se efectúa el retiro de los elementos de medida para análisis en laboratorio) • Adecuación Obligatoria (Cuando se observa que alguno de los componentes de la medida no está homologado de acuerdo a la normatividad vigente) • Medidor sin tapa en bloque de terminales (Cuando el medidor se encuentra sin la tapa en el bloque de terminales) • Medidor con base y/o tapa principal metálica (Medidor con riesgo ya que tapa principal es metálica) • Serie y o marca del medidor no coincide con el registrado en sistema (La serie y/o marca del medidor encontrado en terreno no coincide con el registrado).

(...)

Así las cosas, conforme con la investigación realizada en detalle, te informamos que la empresa ratifica el cargo por concepto de recuperación de energía facturado en el periodo de julio de 2023 sobre el cual no es posible efectuar ajustes o modificaciones. De otra parte, te confirmamos que el cobro realizado no corresponde a un incremento del 1000% dado que en la revisión 1301907216 se realizó un aforo (suma de capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentran instalados o susceptibles de ser conectados en el inmueble), encontrándose una carga instalada de 2,67 kW tarifa Residencial, en consecuencia, el consumo dejado de registrar en los 150 días de permanencia se calcula con base en la carga instalada de 2,67 kW. De lo expuesto anteriormente vale la pena explicar que la recuperación de energía es: La energía consumida y no registrada a través del equipo de medida instalado por la Empresa (...)

En ese entendido, ha de tenerse en cuenta que de la investigación que le fuera ordenada a la EMPRESA ENEL Colombia S.A E.P.S.P. frente al cobro de energía por recuperación, según explica en su respuesta esta entidad, se le efectuó la debida notificación a la señora LUZ MIREYA AGUILERA, aspecto que también fue ratificado en sus descargos, dentro del sub lite por parte de la empresa de energía accionada. La señora AGUIELRA, pese a habersele informado de la procedencia de los recursos de reposición y apelación frente a la respuesta contenida en el comunicado No. 0000665929 del 14 de septiembre de 2023, no hizo uso de los mismos, por tanto, ésta es la razón por la cual los valores pendientes de pago cobraron firmeza³.

De cara a lo anterior lo que puede avizorar este Juez, es que la accionante presenta inconformidad con la respuesta que le fuera brindada por la empresa ENEL Colombia, pues a su juicio, tal y como lo expone en su escrito de impugnación, lo que busca es que se le generen facturas de energía tan solo por el consumo generado mensualmente los meses de junio a septiembre de 2023, y de esta misma forma para los sucesivos lapsos de tiempo, porque considera que los demás valores adeudados no han sido objeto de decisión por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y su definición aun es objeto de litigio. Sin embargo, frente a este argumento, ha de decirse que de manera alguna para este Juez de Tutela puede tener asidero dicha postura predicada por la parte accionante; al contrario, lo

³ Ver pág. 20 , Escrito de Contestación por parte de la Empresa Enel Colombia S.A E.P.S. P

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

que se vislumbra es un actuar caprichoso de la señora LUZ MIREYA AGUILERA, quien pretende que con la petición elevada 12 de septiembre de 2023, ante las aquí accionadas, se dé paso a que deje en suspenso una acreencia en su factura de energía, por valores que efectivamente ya cobraron ejecutoria, respeto de los cuales teniendo la posibilidad de presentar los recursos de ley, conforme lo previsto en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, por razones de descuido y/o negligencia por parte de la accionante no fueron interpuestos, pese a que con el fallo del Juzgado de Familia de Gachetá se le permitió precisamente esta posibilidad a la usuaria del servicio, de tal manera que la aquí accionante no puede pretender que ante la nueva petición presentada que es objeto del presente estudio constitucional, se abra paso nuevamente a un término administrativo que legalmente tiene contemplado unos lapsos preestablecidos.

Los precitados artículos de la ley 142 de 1994 establecen:

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. *El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. **Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.***

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

(...)

ARTÍCULO 159. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. <Artículo modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. **El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.**

En virtud de lo anterior, se observa que no le asiste razón alguna a la aquí accionante al pretender que los valores cobrados demás, llámese por deuda anterior, o por valor de recuperación de energía en la factura relativa a los lapsos de junio a septiembre de 2023, no sean tenidos en cuenta, por considerar que frente a ellos la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no ha emitido un pronunciamiento de fondo; pues lo que esta fehacientemente establecido es que la

accionante no permitió, por un actuar negligente de su parte, que dicha entidad de vigilancia y control hiciera un estudio jurídico de los valores adeudados, toda vez que omitió el uso oportuno del recurso de apelación, para que se habilitara la competencia de esta entidad, para precisamente evaluar si estas acreencias cobradas debían ser objeto de revisión o no, por parte de la Empresa de Energía accionada.

Ahora, la accionante en su impugnación indica que la petición calendada del 12 de septiembre de 2023 respecto de la cual se dio respuesta mediante radicado No Radicado No. 000612873 del 12 de septiembre de 2023, por la empresa de Energía ENEL Colombia S.A, deber ser tenida en cuenta como una solicitud independiente por considerar que la misma no guarda relación alguna con el trámite de tutela que en su momento se surtió ante el Juzgado de Familia de este Circuito Judicial, pues según se expone por la accionante, lo que pretende es que le sean generadas las facturas tan solo del servicio de consumo actual de energía, pues arguye que no es aceptable que la empresa ENEL genere una factura incluyendo todos los demás valores que para ella se encuentran en discusión. Al respecto de esta argumentación ha de considerarse por este Despacho que lo allí plasmando no resulta válido, pues es más que notorio que de la respuesta brindada por la entidad accionada ENEL Colombia S.A E.P.S, se desprende que precisamente NO puede haber lugar a generar una factura por el solo consumo, como lo pretende la accionante, porque los demás valores adeudados ya se encuentran en firme, aspecto que resulta plenamente verificado, tal como se expresó con anterioridad por esta judicatura; aunado a que conforme al fallo proferido por el Juzgado de familia, la empresa de energía debía acreditar que había efectuado un estudio pormenorizado de la razón de ser de los valores que se le estaban cobrando a la usuaria por efectos de recuperación de energía, lo que denota que no se puede considerar que la petición presentada el 12 de septiembre de 2013 contenga un aspecto factico aislado a lo que en su momento se debatió ante el prenombrado Juzgado de Familia, pues, por el contrario, lo que se puede entrever es que la aquí accionante lo que pretende es que se le genere una factura sin que se cobren unos valores adeudados que ya fueron objeto de estudio y respecto de los cuales no ejerció en debida forma la presentación de los recursos a los que por ley tenía derecho a incoar.

Sumado a lo ya expuesto a lo largo de ese proveído, se le debe recordar a la accionante que como quiera que su pretensión va encaminada a que se le exonere de pagos adeudados en su factura de energía, tal como lo precisara el Juzgado de familia, al juez constitucional en sede de tutela no le está asignada dicha competencia,

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

pues en el sub examine, ha de reiterarse, frente a este aspecto bien hubiese podido ser evaluado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, si se hubiese agotado el recurso de apelación por la parte aquí accionante ante dicha entidad de control, por ser éste el ente que funge como órgano de segunda instancia frente a las decisiones que como en este caso, guardan relación con la facturación del servicio de energía.

De tal manera que al tratarse de una controversia de naturaleza contractual y económica existen en el ordenamiento jurídico los mecanismos judiciales de carácter ordinario, previstos por fuera de la jurisdicción constitucional. Así mismo, incluso si a bien tiene, la usaría Luz Mireya Aguilera, podría efectuar posibles acuerdos de pago, conforme a su capacidad económica, con la empresa ENEL Colombia S.A E.S.P, con el ánimo de que la acreencia que le viene siendo cobrada en la factura de energía y que ya fue objeto de estudio, pueda verse finiquitada en un lapso razonable adecuado a sus capacidades económicas, de común acuerdo con la empresa prestadora del servido de energía.

Vale la pena recordar que en uso del derecho fundamental de petición, la respuesta que se brinde a la parte interesada no necesariamente debe ser conforme a lo que se solicita o estrictamente favorable a lo que se pretende, pues lo que se debe acreditar, es que la respuesta se emita dentro del término oportuno según la clase de petición que se presente, que su contenido resulte claro y de fondo a lo solicitado, y que se surta la debida notificación de lo resuelto a quien hace uso de dicho derecho fundamental. En tal sentido la corte Constitucional ha expresado lo siguiente:

>> (...) DERECHO DE PETICION-No conlleva respuesta favorable a la solicitud.

El derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, "(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.(...) >>”⁴

⁴ Expediente T- 3.265.201. M.P Jorge Ignacio PRETEL CHALJUB, 2 de marzo de 2012.

De la respuesta emitida frente a la petición calendada del 12 de septiembre de 2023, por parte de la empresa de energía accionada, se concluye lo siguiente:

- (i) Se observa su congruencia, si se tiene en cuenta que ya en anterior oportunidad se había emitido una respuesta de fondo a la accionante, frente al cobro de pagos por consumo de energía no reportados, y/o o por concepto de recuperación de energía, mediante comunicado 0000665929 del 14 de septiembre de 2023, decisión notificada a la señora LUZ MIREYA AQILLERA conforme lo expuesto en el fallo de incidente de desacato que fuera emitido el 26 de septiembre del año que avanza por el Juzgado de Familia de Gachetá.
- (ii) Del contenido de su respuesta se avizora que se le indica de manera clara, precisa y de fondo a la parte actora, las razones por las cuales no se le puede acceder en su totalidad de manera favorable a lo solicitado, como producto de la ejecutoria de los valores que se cobran como deuda anterior dentro de la factura correspondiente a los meses de junio a septiembre de 2023; factura que fue allegada en el libelo de tutela tanto por la parte accionada, como por la señora Luz Mireya Aguilera Urrea, lo que permite colegir que la parte interesada ya cuenta con la respectiva factura del servicio de energía, de tal manera que este aspecto de lo solicitado se encuentra superado también.
- (iii) Se predica por la accionante que las facturas no le son entregadas a tiempo, sin que allegara siquiera sumariamente prueba de su dicho, y al respecto la empresa de energía accionada indicó que: >> (...) *la cuenta No. 5114428-1 registra con esquema de Facturación en Sitio, la cual consiste en que al momento que se acerca el técnico a tomar la lectura registrada por el medidor asociado al predio, la ingresa en la terminal portátil e inmediatamente el sistema genera la liquidación de los consumos, generando la factura, **en ese instante el técnico la imprime y a su vez la deja en el predio o la entrega a la persona que se encuentre presente en dicho proceso**>>. (resalta el juzgado). Se colige que se trata de un procedimiento que normalmente y conforme a la experticia, se lleva a cabo por las empresas que surten el servicio público de energía, no obstante se EXHORTARÁ a la accionada ENEL Colombia S.A ,E.S.P., para que conforme a los datos de notificación electrónica que dentro de su plataforma virtual reposen de la aquí accionante, se remita también por medio de correo electrónico y con verificación de recibido, en forma oportuna las respectivas facturas de energía que se generen a nombre de la usuaria LUZ MIREYA AGUILERA URREA,*

quien según las respuestas brindadas a este despacho judicial, se reporta con número de cuenta 5114428-1.

- (iv) En lo relativo a la solicitud de protección de la cuenta por suspensión del servicio, ha de tenerse en cuenta que la accionada ENEL COLOMBIA S.A E.S.P, en la respuesta emitida como producto del fallo de tutela y el incidente de desacato adelantado en el Juzgado de Familia de Gachetá, le informo a la señora Luz Mireya: >> (...) *dando debido cumplimiento a la orden judicial procedemos a conceder nuevamente los recursos contra los cobros por conceptos de recuperación de energía y a su vez, te garantizamos que mientras se surte la notificación de la presente decisión, tu cuenta estará protegida para efectos de suspensión (...)* >>, de tal suerte que este ítem ya fue objeto de debate y resolución.
- (v) Finalmente en lo que tiene que ver con la notificación oportuna de la respuesta brindada a la accionante a su pedimento del 12 de septiembre de 2023, conforme al acervo probatorio que se encuentra en el libelo de tutela, tal como lo observara el Juez de primer Grado, se tiene que de la respuesta a esta petición la empresa ENEL Colombia S.A emitió radicado No. 000612873, respeto del cual se efectuó citación calenda 15 de septiembre de 2023, con el fin de notificarle personalmente a la accionante la respuesta emitida frente al petición que aquí se estudia, la cual aparece con firma de recibido del 19-09-2023, en calidad de “usuario” a nombre de “Julia Urrea”,

Posteriormente obra constancia de fecha 29 de septiembre de 2023, en la que se intenta surtir notificación por aviso a la accionante, con constancia de la empresa de mensajería ENVÍA en la que se indica: “no se logró ubicar al destinatario”. Seguidamente obra constancia con fecha de fijación del 3 de octubre de 2023, con fecha de desfijación del 9 de octubre de 2023, con la cual se surte notificación por aviso a la aquí accionante, haciéndole saber que conforme al artículo 75 del CPACA, no procede recurso alguno, por tratarse de un acto de carácter ejecutorio y por haberse agotado el trámite administrativo.

Es de acotar que en cada uno de los intentos de notificación a la accionante, así como del contenido de la propia respuesta a lo peticionado, se le hizo saber la no procedencia de recurso, en razón que se trataba de valores reclamados que ya se encontraban en firme, razón por la cual se daba por terminado el trámite administrativo

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

del caso. Aspecto que como y se abordó con anterioridad, se encuentra plenamente acreditado conforme al acervo probatorio allegado al expediente de tutela.

Ahora en lo que tiene que ver con la actuación desplegada por la Superintendencia de Servicios Públicos, al momento de pronunciarse respecto de los hechos contentivos de la presente acción de tutela, refirió que cada una de las peticiones que han sido presentadas por la aquí accionante han sido remitidas por competencia a la empresa ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. a los correos electrónicos clientescolombia@enel.com y peticiones@enel.com. De igual manera señaló que en su condición de Superintendencia, ejerce como órgano de segunda instancia, vigilando las actuaciones que las empresas prestadoras realizan dentro del marco de ejecución del contrato de condiciones uniformes, suscrito con los usuarios; que por tanto conoce y se pronuncia en el desarrollo del Recurso de Apelación, de tal manera que no le es factible dar trámite a una petición hasta tanto la empresa prestadora del servicio agote lo de su competencia concediendo la apelación subsidiaria de la reposición, sin considerar entonces vulneración de los derechos fundamentales invocados en el escrito de tutela por parte de esa entidad.

De cara a lo anterior encontramos que la petición adiada 12 de septiembre de 2013, suscrita por la accionante, fue recibida en esa misma fecha ante el canal de peticiones, quejas y reclamos de la Superintendencia de Servicios Públicos, con radicación interna No 20238003395782, y que dicha solicitud fue remitida por competencia a la empresa ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P., al día siguiente de su radicación, lo que permite colegir que frente a esta entidad efectivamente no se acredita vulneración al derecho fundamental de petición ni debido proceso, pues nótese que la competencia de la entidad de vigilancia y control cuando se trata de peticiones, quejas y reclamos a la luz del inciso 4 de Ley 142 de 1994, recae en la Superintendencia, cuando se hace uso del recurso de apelación, frente a las inconformidades de usuarios y/o suscriptores del servicio público domiciliario.⁵

⁵ >> **ARTÍCULO 153. DE LA OFICINA DE PETICIONES Y RECURSOS.** Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán 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. (...).

estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Así las cosas, este Despacho al igual que lo determinó el Juez de Tutela de primer grado, no encuentra la existencia de vulneración al derecho de petición, ni al derecho al debido proceso en la actuación surtida por las entidades accionadas, al considerar que frente a lo peticionado por la aquí accionante, se había emitido un pronunciamiento de fondo, claro y preciso, con las debidas constancias de notificación, aspecto que también permite visualizar que a la aquí accionante se le respetó su derecho al debido proceso, y que en realidad lo que acaeció fue un descuido de la accionante, al no haber habilitado en debida forma la competencia que le asistía a la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, para que dentro del trámite legal se pudiese pronunciar respecto de los valores que por recobro de energía se le generaron a la usuaria respeto de los meses de junio a noviembre de 2022, y que ahora se ha visto reflejados en las factura de energía que comprende el periodo comprendo de junio a septiembre de 2023.

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro para el Despacho que en este caso no se demostró vulneración alguna al derecho fundamental de petición ni al debido proceso deprecados por la parte actora, en consecuencia, el Despacho confirmará la decisión de primera instancia, emitida por el Juzgado Promiscuo Municipal de Junín, y se adicionará un numeral, en el sentido de EXHORTAR a la empresa de Servicios Públicos ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. para que la entrega de la factura de energía que se registre a nombre de la accionante LUZ MIREYA AGUILERA URREA, identificada con C.C. No 39 530.565, quien figura con numero de cliente 5114428-1, le sea entregada no solo de manera física en el lugar de ubicación de su inmueble, sino también a través del correo electrónico que se encuentre registrado en los archivos digitales de la aludida Empresa de Energía.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO DE GACHETÁ, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia proferida el 31 de octubre de 2023, por el Juzgado Promiscuo Municipal de Junín, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

Sentencia de tutela segunda instancia número 25372408900120230154-01.

Accionante: Luz Mireya Aguilera Urrea.

Accionado: Enel Colombia S.A. ESP – Vinculada: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

SEGUNDO: ADICIONAR un numeral al fallo de primera instancia proferido el 31 de octubre de 2023, por el Juzgado Promiscuo Municipal de Junín, en el sentido de EXHORTAR a la empresa de Servicios Públicos ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. para que, en lo sucesivo, la entrega de la factura de energía que se registre a nombre de la accionante LUZ MIREYA AGUILERA URREA, identificada con C.C. No 39.530.565, quien figura con numero de cliente 5114428-1, le sea entregada no solo de manera física en el lugar de ubicación de su inmueble, sino también a través del correo electrónico que se encuentre registrado en los archivos digitales de la aludida Empresa de Energía.

TERCERO: COMUNICAR esta decisión a las partes y demás interesados por el medio más expedito.

CUARTO: Por secretaría, ENVÍESE copia de esta decisión al Juez de la primera instancia.

QUINTO: REMITIR dentro de la oportunidad legal, el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN, conforme lo prevé el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, en uso de los aplicativos correspondientes.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE MANUEL ALJURE ECHEVERRY
Juez

Firmado Por:

Jose Manuel Aljure Echeverry

Juez

Juzgado De Circuito

Penal

Gacheta - Cundinamarca

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: **c5a84af994cc73f455a34adc4ed46059a91b2399ad9851a9ca4935097fcd17c**

Documento generado en 11/12/2023 11:30:37 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>