

JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Soacha, Cund., quince (15) de diciembre del año dos mil veintidós (2022)

Proceso	Acción de Tutela
Exped. No.	257544003002-2022-0121
Accionante	María del Pilar Rodríguez Castañeda.
Accionado	Enel-Colombia S.A. ESP.
Asunto	Fallo en primera instancia

La señora **MARÍA DEL PILAR RODRÍGUEZ CASTAÑEDA** incoó el trámite constitucional de la referencia, invocando sus derechos fundamentales al debido proceso, petición, vivienda digna y unidad familiar, señalados en la Constitución Política de Colombia.

1.1. Hechos

En resumen, señaló la accionante que el día 2 de noviembre de 2022, radicó un derecho de petición ante la empresa accionada a los correos electrónicos: Enel Colombia -Conecta; Enel Colombia -Encuestas: notificaciones@notificacionescol.enel.com, dispuesto por la empresa accionada para los usuarios.

Agregó, que la finalidad de su petición, es solicitar comprobante de pago para cancelar el periodo de facturación correspondiente del 4 de octubre al 2 de noviembre de 2022, en razón que la empresa ha estado cobrando unos valores extraños, de los cuales existe una reclamación ante la empresa accionada y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, petición que no ha sido resuelta.

Anunció, que reside en la vivienda con sus señores padres; y que, su padre padece de incontinencia urinaria, hipertensión, problemas de Parkinson y auditivos; y su señora madre tiene una enfermedad degenerativa por trombosis, discapacitada; además, habita con un hermano quien padece de epilepsia diagnosticada.

Por último señala, que la empresa accionada para el día 11 de noviembre de 2022, le suspendió el servicio de energía eléctrica a su inmueble, sin haberse resuelto la petición, ni haber informado ese procedimiento para tomar precauciones del caso; y que, debe salir diariamente a trabajar a casas de



familia, dejando a su familia desprotegida y en la noche sin cuidados para atender sus necesidades y darles las drogas que requieren.

Por lo anterior, solicitó que se protejan sus derechos fundamentales al debido proceso, petición, vivienda digna y unidad familiar, en consecuencia, se ordene de un lado, que se restablezca el servicio de energía eléctrica en su inmueble; y del otro, se le brinde una respuesta al escrito radicado el 2 de noviembre de 2022, a través del cual solicitó un comprobante de pago para cancelar el servicio de energía del periodo del 4 de octubre al 4 de noviembre de 2022.

1.3. Actuación procesal

La acción fue instaurada **el 30 de noviembre de 2022** y asignada por reparto; y admitida con auto de la misma fecha, en el que se ordenó la notificación a las partes accionante y accionada y a la vinculada oficiosamente, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La empresa **ENEL-COLOMBIA S.A. ESP**, por intermedio de su representante para asuntos judiciales y administrativos, rindió el informe requerido por el Juzgado, señalando que una vez consultado su sistema de información comercial, no evidenciaron el derecho de petición radicado por la accionante en el mes de noviembre en los correos habilitados y dispuestos para estos fines, como es clientescolombia@enel.com, y el derecho de petición adjunto por la accionante fue radicado al correo defensor@enel.com; denuncias@enel.com, los que no están destinados a estos fines.

Agregó, que el área encargada de la recepción y contestación de PQR's tuvo conocimiento del derecho de petición en cuestión, por primera vez hasta la notificación de la demanda de tutela; por tal motivo no se ha otorgado respuesta a la accionante, al desconocer su existencia de la petición; además, que la petición fue remitida al correo habilitado para estos fines clientescolombia@enel.com, área competente para su respuesta, ingresando a su sistema y se le asignará un radicado y la respuesta será enviada dentro del término legal.

Precisó de otro lado, que el servicio de energía fue suspendido a la accionante, debido a la mora en el pago con antigüedad de dos meses; y que, evidencia la improcedencia del presente trámite constitucional al no existir vulneración de



derechos fundamentales de la accionante, no se acreditó sumariamente la configuración de un perjuicio de carácter irremediable, atribuible a ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.

Expuso, que la responsabilidad de probar los hechos que se alegan recae sobre la parte actora, quien está en mejores condiciones para demostrar los eventos alegados conforme a la jurisprudencia constitucional; y que, para el caso concreto, la accionante argumenta haber presentado múltiples solicitudes ante la empresa; solicitando a continuación que se declare su improcedencia de la presente acción constitucional y se le absuelva por las razones dadas.

Por su parte, la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, por intermedio de su apoderada judicial relató que, verificado el Sistema de Gestión Documental, no se encontraron antecedentes relacionados con la situación fáctica descrita por la parte actora, donde se observe que esa entidad tenga conocimiento de la reclamación reportada; que, en el escrito de tutela no se observa documento anexo y menos se señala radicado alguno, y/o acredite que esa entidad haya tenido conocimiento de algún trámite en cabeza de la accionante, bien sea por vía directa o por recurso de apelación y que estén relacionados con los hechos de la presente tutela, por lo que resulta ajeno a esa entidad el caso presentado.

Agregó, que esa entidad no presta servicio domiciliario alguno, limitándose sus funciones a ejercer en segunda instancia la inspección, vigilancia y control de los prestadores del servicio conforme lo consagra la Ley 142 de 1994; y que, estos se ajusten dicha actividad a las normas vigentes a las cuales se encuentran sujetos en la prestación del servicio; además, que esa entidad no es responsable, ni solidaria en las decisiones y actuaciones de la empresa, ni le es permitido, de acuerdo a las funciones encomendadas por la Ley 142 de 1994, cuestionar o revisar los actos de los vigilados referentes a temas diferentes a la prestación del servicio público domiciliario; y su competencia respecto de las quejas particulares de los usuarios de servicios públicos domiciliarios, se limita a los casos que sean puestos bajo su conocimiento, ya sea por vía gubernativa o por denuncia expresa del usuario que considere que el prestador se encuentra incurso en una violación al régimen que lo sujeta.

De otro lado señaló, que existe una falta de legitimación por pasiva toda vez que el derecho que siente la accionante le ha sido vulnerado, no ha sido por parte



de esa entidad; que no ha recibido trámite alguno para avocar conocimiento en segunda instancia por los hechos relacionados por la parte accionante. Además, que si la usuaria hizo uso de los recursos de ley, es la empresa a la que corresponde la remisión del expediente a esa entidad y hasta tanto que ese requisito no se cumpla, no tienen porque conocer del caso del posible recurrente, en la medida que en la segunda instancia esa entidad revisa, previa remisión del expediente por la empresa prestadora, ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o ejecución del contrato, y la Ley 142 de 1994 es taxativa en los actos sujetos de apelación: negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación; si la empresa niega los recursos de reposición y en subsidio de apelación al usuario, esa entidad puede conceder el recurso previa interposición por el usuario, y tampoco se encontró trámite requerido por la accionante ante esa entidad para avocar conocimiento por solicitud de investigación por silencio administrativo positivo, contra los actos que relaciona presuntamente proferidos por la empresa ENEL CODENSA S.A. ESP; solicitando a continuación su desvinculación.

CONSIDERACIONES

En su artículo 86, la Constitución Nacional consagró un instrumento para que las personas puedan reclamar del Estado, en forma preferente y sumaria, la protección inmediata de los derechos fundamentales consagrados en ella, cuando quiera que sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en determinadas eventualidades.

Se trata de una acción subsidiaria y eventualmente accesoria, toda vez que sólo es procedente en ausencia de cualquier mecanismo ordinario para salvaguardar tales derechos "*...salvo que (...) se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable*", lo cual tiene desarrollo en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991 que especifica los eventos de improcedencia.

En repetidas ocasiones se ha dicho que el **derecho de petición** no se satisface con la simple habilitación de oportunidades para formular solicitudes respetuosas a las autoridades públicas o particulares, sino que es necesario, además, que brinden una respuesta oportuna al interesado -bien sea negativa o positiva-, la cual debe recaer sobre el mérito del asunto al que se refiere el respectivo requerimiento (C. Pol., art. 23).



En este sentido, la jurisprudencia constitucional ha precisado que la idoneidad de la respuesta depende de que se satisfagan los siguientes requisitos: *i) Oportunidad ii) Deba existir resolución de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y iii) Deba darse a conocer al peticionario*¹. Por lo tanto, si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

El máximo Tribunal Constitucional jurisprudencialmente ha dicho en sentencia T-094 de 2016, que:

“... una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario, es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.”

Por su parte, la **Ley 1755 de junio 30 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, establece que:

“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*

¹ Sent. T-260 de mayo de 1997. Cfme: sentss 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, entre otras.



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 lo que tiene que ver con el deber que le asiste a la respectiva entidad o autoridad receptora de **notificar la respuesta emitida al petente**, la H. Corte Constitucional ha reiterado en Sentencia T- 463 de 2011, que:

"El derecho de petición sólo se ve protegido en el momento en que la persona que elevó la solicitud conoce su respuesta². Se hace necesario reiterar que no se considera como respuesta al derecho de petición aquella presentada ante el juez, puesto que no es él el titular del derecho fundamental".

2.5. Problema Jurídico y Caso Concreto

Puede establecerse la procedibilidad de la acción de tutela en el presente asunto, pues al ser procedente el derecho de petición contra particulares en virtud de lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, por extensión es procedente la acción de tutela cuando aquellos particulares incurran en la vulneración del derecho de petición.

Decantado lo anterior, corresponde al Despacho establecer si **ENEL-COLOMBIA S.A. ESP**, ha vulnerado o puesto en peligro el derecho fundamental de petición de la señora **MARÍA DEL PILAR RODRÍGUEZ CASTAÑEDA**, al no contestar el derecho de petición radicado a través de correo electrónico el pasado día 2 de noviembre de 2022, a las direcciones electrónicas (i) notificaciones@notificacionescol.enel.com;b (ii) defensor@enel.com y (ii) denuncias@enel.com.

Al respecto, se encuentra acreditado dentro del expediente lo siguiente:

El día 2 de noviembre de 2022, a través de correo electrónico, según prueba documental aportada, la accionante radicó un derecho de petición ante La empresa accionada **ENEL-COLOMBIA S.A. ESP**, en el que solicitó *"...autorizar a quien corresponda, la expedición del comprobante de pago del servicio de energía eléctrica del periodo de facturación correspondiente a octubre 4 a*

² *"En sentencia T-178/00, M. P. José Gregorio Hernández la Corte conoció de una tutela presentada en virtud de que una personería municipal no había respondido a una solicitud presentada. A pesar de constatar que la entidad accionada había actuado en consecuencia con lo pedido, se comprobó que no había informado al accionante sobre tales actuaciones, vulnerándose así el derecho de petición."*



noviembre 2 de 2022. La razón de la presente petición se debe que la suscrita ha elevado reclamación por el cobro injustificado de unos servicios no prestados y actividades no realizadas por parte de esa entidad, al inmueble en mención, según factura Nro. 6969922560-0, del periodo septiembre 2 a octubre 4 de 2022. En consecuencia, agradezco a ustedes, mientras no sea resuelta la reclamación que se adjunta a este oficio, se sirvan de expedir el Comprobante de pago requerido.”

Al transcurrir los días establecidos por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, sin recibir respuesta alguna por parte de la Copropiedad accionada frente al derecho de petición radicado el 2 de noviembre de los corrientes, la accionante interpuso la tutela de la referencia.

Para enervar las pretensiones, señaló la empresa accionada en síntesis, que según sus sistemas de información comercial, no evidenciaron la petición radicata por la accionante en el mes de noviembre en los correos habilitados y dispuestos para estos fines, como es clientescolombia@enel.com; y que, el derecho de petición adjunto por la accionante fue radicado a los correos defensor@enel.com; denuncias@enel.com, los que no están destinados a estos fines.

Además informó, que el área encargada tuvo conocimiento del derecho de petición en cuestión por primera vez, hasta la notificación de la demanda de tutela y por tal motivo no se ha otorgado respuesta a la accionante, y que, la petición fue remitida al correo habilitado para estos fines clientescolombia@enel.com, área competente para su respuesta, ingresando a su sistema y se le asignará un radicado y la respuesta será enviada dentro del término legal.

Ahora bien, revisado detenidamente el plenario, para este Despacho resulta notorio en el caso sometido a consideración, la vulneración del derecho fundamental consagrado en el Art. 23 de la Carta Magna, pues del análisis del *dosier*, brota la inexistencia de una respuesta clara, y congruente al pedimento elevado por la actora, debidamente notificada en la dirección reportada en el *petitum*, pues aunque la empresa **ENEL-COLOMBIA S.A. ESP**, en su réplica, de un lado, hizo una exposición del trámite administrativo para radicar peticiones por parte de los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica, anunciado además, que la accionante radicó su petición en direcciones



electrónicas que difieren de la destinada para tal fin, indicando la dirección electrónica establecida por esa empresa, para que los usuarios eleven sus pedimentos.

Tampoco es de recibo la manifestación hecha por la empresa accionada, que la petición fue remitida al área encargada quien dará respuesta en el término de ley, pues fue a través de la presente acción de amparo que tuvieron conocimiento de la petición presentada por la accionante.

Al respecto, resulta necesario precisar que la accionante sí remitió el derecho de petición calendado 2 de noviembre de 2022, a tres cuentas de correo registrados en la empresa accionada, lo cual no fue desvirtuado por ENEL-COLOMBIA S.A. ESP en la respuesta dada, y en ese orden, atendiendo que correspondía a un derecho de petición consagrado en nuestra carta magna, debió la accionada, por intermedio de sus colaboradores receptores iniciales del *petitum*, redireccionarlo a la cuenta correcta o en su defecto, haber noticiado a la petente que la remitiera a la dirección establecida para tal fin, sin que ello conlleve a la hora de ahora a imponer trabas y/o obstáculos de carácter administrativo que impidan a la accionante obtener la respuesta a su petición, pues se *itera que el término* para su respuesta se encuentra fenecido.

Así las cosas, con el fin de salvaguardar el derecho fundamental de petición de la parte actora, habrá de concederse el amparo constitucional solicitado en lo que tiene que ver con este punto, y ordenarse a **ENEL-COLOMBIA S.A. ESP** que, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contados a partir de la notificación del presente fallo, proceda a dar respuesta “...*clara, precisa, oportuna, completa y de fondo*” a su solicitud calendada 2 de noviembre de 2022, sin que desde luego conlleve al receptor de la misma una obligación de resolverla de forma positiva o negativa, pues debe pronunciarse dentro de los límites circunstanciales de la situación.

De otro lado, es menester precisar a la accionante que, para la contradicción en la facturación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y/o corte del del servicio público domiciliario, como lo ha mencionado en su escrito de tutela, no es procedente acudir a esta acción constitucional de manera anticipada, siendo indefectible la improcedencia en atención al principio de subsidiariedad, ya que no puede pretender la accionante que por vía constitucional se modifique una decisión de la empresa accionada, o se inapliquen, modifiquen o se salten



procedimientos previamente establecidos por la Ley, que de manera exclusiva corresponde a un juez diferente al de tutela.

Es por esto, que si la accionante se siente inconforme con las razones fácticas y jurídicas que sustentan las distintas decisiones de la empresa accionada **ENEL-COLOMBIA S.A. ESP**, en torno a la facturación y/o el corte del servicio público domiciliario de energía eléctrica, dentro del ejercicio de su funciones como empresa prestadora de servicio público, debe ejercitar los mecanismos procedimentales dirigidos a tal fin ante la misma entidad y en los términos de la normatividad que regula la materia, y en últimas, ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa, y no ante este Funcionario de Tutela que, como se dijo, no puede inmiscuirse en competencias otorgadas legalmente a otros funcionarios judiciales o administrativos.

Tampoco se acreditó en el expediente digital que la acción u omisión de la parte accionada, lleve al accionante a sufrir una situación de indefensión o perjuicio irremediable que permita la procedencia de la acción de tutela, como mecanismo transitorio para el resguardo de sus derechos fundamentales, solamente se mencionó su afectación, sin que se hayan aportado elementos probatorios que comprobaran su materialización.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Soacha-Cundinamarca, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución y de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER LA TUTELA AL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN solicitado por la señora **MARÍA DEL PILAR RODRÍGUEZ CASTAÑEDA**, al ser vulnerado por **ENEL-COLOMBIA S.A. ESP**.

SEGUNDO: ORDENAR a **ENEL-COLOMBIA S.A. ESP**, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, si no lo ha hecho, **CONTESTE** de manera clara, precisa, completa y en lo posible de fondo, el derecho de petición radicado por la accionante el 2 de noviembre de



2022, a través de correo electrónico reportado en el escrito de tutela, y le **NOTIFIQUE** en debida forma la respuesta brindada de conformidad.

TERCERO: NEGAR LA TUTELA A LOS DERECHOS AL DEBIDO PROCESO, VIVIENDA DIGNA Y UNIDAD FAMILIAR, solicitados por la señora **MARÍA DEL PILAR RODRÍGUEZ CASTAÑEDA**, por improcedencia en virtud al principio de subsidiariedad.

CUARTO: NOTIFIQUESE de esta decisión a las partes.

QUINTO: En el evento de que no sea impugnada esta decisión, para su eventual revisión remítase la actuación a la Honorable Corte Constitucional.

Notifíquese y cúmplase.

EL Juez,

RAFAEL NÚÑEZ ARIAS

Firmado Por:
Rafael Nunez Arias
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 002
Soacha - 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: **4d08aeb13a004f850a97d91fda90b92160c6f0a9a8700c157d5f97af1285912c**

Documento generado en 15/12/2022 12:38:43 PM

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