

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE
CONTROL DE GARANTÍAS

Bogotá D.C., 22 de noviembre de 2022

ACCIÓN DE TUTELA

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar- Hecho Superado

ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por la ciudadana **Leidy Paola Lozano Cañón**, quien obra en nombre propio, en contra del **Enel Colombia SA ESP**, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición, al debido proceso, vivienda digna, consagrados en la Constitución Nacional.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

La actora, interpone acción de tutela indicando los siguientes hechos:

1. Que tiene una cuenta con la empresa **Enel Colombia SA ESP**, cuenta contrato No 19276099 en la **Soacha – Cundinamarca**, desde el mes de agosto de este año se le han venido realizando cobros que le han afectado la prestación del servicio de energía eléctrica.
2. Informa que le han estado cobrando una tarjeta de Transmilenio por la suma de \$53.890 que nunca solicitó, razón por la cual elevó un reclamo a la empresa de servicios públicos, que en esa oportunidad le entregaron un duplicado de la tarjeta y le cobraron otra suma de dinero que pagó el día 12 de agosto de 2022.
3. En el mes de septiembre le generan otro cobro, esta vez por un seguro de incapacidad al cual nunca ha solicitado y tampoco se ha inscrito, por lo cual hizo el reclamo y se corrigió el error, se expidió nueva factura y la misma fue pagada en su oportunidad.

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

4. El día **26 de octubre** un trabajador de la empresa **Enel Colombia SA ESP**, le corta el suministro de fluido eléctrico sin importar ésta demuestra que ya se había pagado la factura; por lo sucedido procede a comunicarse con la empresa accionada donde le informan que se encuentra al día en su pago y le envían un mensaje de texto con esta información.
5. Desde el día 26 de octubre hogaño, ha elevado un sin número de solicitudes para que reconecte el servicio de energía eléctrica sin obtener respuesta de fondo a lo petitionado, ha radicado quejas ante la **Procuraduría General de la Nación**, el **Ministerio de Minias y Energía** y ante la **Superintendencia de Servicios Públicos**, sin que a la fecha se haya reconectado el servicio de fluido eléctrico, afectando los derechos fundamentales de sus menores hijos como a una vivienda digna, a la educación, entre otros.

PRETENSIONES

Solicita la accionante se tutelen en su favor, los derechos fundamentales invocados y en consecuencia de ello se ordene a la empresa accionada dar respuesta al derecho de petición que radicó el pasado **26 de octubre de 2022**, se realice la reconexión del servicio y se devuelva la suma cancelada en el mes de septiembre de 2022, solicita se compulsen copias ante la **Fiscalía General de la Nación** sobre las conductas punibles que puedan existir frente al cobro de servicios que nunca ha autorizado a la empresa **Enel Colombia SA ESP**.

Solicita se vincule a la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**, al **Ministerio de Minas y Energía** y a la **Procuraduría General de la Nación**.

MEDIDA PROVISIONAL

Se solicita como medida provisional:

Con fundamento en los hechos y fundamentos jurídicos expuestos, solicito se expida medida cautelar encaminada a ordenar la reconexión del suministro de energía eléctrica domiciliar de tal forma que no se extienda en el tiempo la vulneración de mis derechos fundamentales y los de mis hijos. Lo anterior en razón a que, en el trámite de la Acción de Tutela el juez puede tomar todas las medidas necesarias para proteger los derechos conculcados aún antes de fallar al respecto.

El día 8 de noviembre de 2022, se resolvió:

(...)

1. **DECRETAR** la medida provisional solicitada, **para que en un término máximo de cuarenta y ocho (48) horas a la notificación de este auto** la empresa de energía **ENEL COLOMBIA SA ESP** realice la reconexión del servicios público de energía eléctrica toda vez que, de los elementos probatorios allegados se observa que se tratar de una persona de especial protección constitucional pues la accionante es madre de tres hijos menores de edad, sobre este particular téngase presente que: “Este servicio público tiene mayor importancia para sujetos de especial protección constitucional, dado que la falta del suministro los afecta de manera desproporcionada y con consecuencias que únicamente asumen ellos. En el caso de los

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

niños, niñas y adolescentes, verbigracia, la ausencia de fluido energético impide que puedan ejercer de manera adecuada sus derechos fundamentales a la educación o a la alimentación equilibrada”¹. Asimismo, se verifica que desde el 26 de octubre hogaño la accionante ha elevado diferentes solicitudes para la reconexión del servicio público de energía y al no obtener una repuesta de fondo a su solicitud y tampoco la prestación del servicio de energía se vulneran derechos fundamentales de los menores; por otra parte, también se acreditan los pagos realizados respecto del servicio público solicitado. (...)

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

Enel Colombia SA ESP

La representante legal para asuntos judiciales, se pronunció sobre la medida provisional indicando que, se había reestablecido el servicio de energía eléctrica en cumplimiento de la orden emitida por este Despacho, indica que el servicio fue reconectado desde el día **4 de noviembre avante**, por otra parte, refiere que se dio respuesta a la petición al correo electrónico de la accionante y anexa soporte de la notificación realizada a la señora **Leidy**. Por lo anterior, considera que no existe vulneración a los derechos fundamentales de la accionante, no se acredita un perjuicio irremediable, y una vez resuelta la petición de la actora se considera la configuración de un hecho superado, en consecuencia, solicita se declare la improcedencia de esta acción de tutela.

RESPUESTA EMPRESA VINCULADA

Ministerio de Minas y Energía

El apoderado especial del ente ministerial informó que, frente a los hechos puestos de presente en la acción de tutela estos no son del ámbito de su competencia, en tanto éste solo se erige como entidad rectora de las políticas generales del sector minero energético del país, no como un ente ejecutor, ni como operador en el territorio, por lo tanto, considera que no está legitimado en la causa por pasiva y solicita que se desvincule de esta acción de tutela.

Procuraduría General de la Nación

Frente a la acción de tutela deprecada informa que, el día **27 de octubre** hogaño se recibió copia de un derecho de petición dirigido ante la empresa **Enel Colombia SA ESP**, solicitando la reconexión del servicio de energía, exclusión de cobros de productos que al parecer nunca solicitó y la discriminación de valores cancelados por concepto de servicios de aseo, indica que le fue asignado el caso y se procedió a remitir el mismo a la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**. De esta actuación se le notificó a la accionante, de esta manera señala que el conocimiento de este tipo de casos no es de su competencia por lo que no es su deber dar repuesta de fondo a esta acción de tutela, solicita no tutelar en contra su contra por cuanto no ha vulnerado derecho fundamental alguno de la actora.

¹ Sentencia T 367 de 2022 MP Diana Fajardo Rivera

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El representante de la entidad vinculada informa al Despacho que, frente al caso concreto que recibió petición de la demandante, dirigido a la empresa **Enel Colombia SA ESP** donde solicitaba reajuste de facturación y reconexión inmediata del servicio, de esta petición se corrió traslado a la empresa para que procediera con el trámite legal correspondiente, al ser ésta la obligada en primera instancia a resolver de fondo la reclamación, pues la **Superintendencia** solo tiene competencia para resolver este tipo de solicitudes en segunda instancia de conformidad con el artículo 159 del Régimen de Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, por tal razón no es procedente referirse de fondo a la reclamación presentada por la accionante, por tal razón considera que no ha vulnerado ningún derecho fundamental de la actora. Así pues, solicita denegar cualquier pretensión de la parte accionante en contra de la **Superintendencia** vinculada a este amparo constitucional.

PRUEBAS

Con el escrito de tutela, la accionante allegó derecho de petición dirigido a la empresa **Enel Colombia SA ESP SAS** y respuesta, mensaje de texto donde se informa que se encuentra al día en sus pagos, recibos de servicio de energía, copia de la cedula de ciudadanía y registro civil de sus menores hijos.

A su turno la **Enel Colombia SA ESP**, aportó respuesta al derecho de petición y constancia de notificación.

Ministerio de Minas y Energía, poder para actuar dentro de este amparo Constitucional. **La Procuraduría General de la Nación** aportó oficio remitido a la Superintendencia, oficio de comunicación a la accionante y constancia de asignación del caso. La **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** radicó de petición al usuario y oficio de traslado a la empresa accionada con copia a la usuaria.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el Decreto 2591 de 1991 y decreto 1983 de 2017 que estipula reglas para efectuar el reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de tutela.

Frente al factor territorial el domicilio de la accionante es Soacha - Cundinamarca y de la entidad accionada es Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

2. Del sub exámine

El artículo 86 de la Carta Política señala que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de particulares en los casos expresamente señalados.

También establece dicha norma que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

El Derecho Fundamental de Petición

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece que:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...".

Disposición Constitucional que tiene desarrollo en el artículo 13 de la ley 1755 de disponer que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El Derecho objeto de estudio, es y ha sido ampliamente tratado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, entre otras por aquella en la que se expone que:

*"... cuando una persona presenta peticiones respetuosas a la autoridad, ya sea en interés particular o general, obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma, al tiempo que la autoridad a quien se dirige la petición contrae la obligación constitucional de responder en el término establecido por la ley. Por tanto, cuando la autoridad omite resolver la petición, vulnera el derecho amparado en el artículo 23 de la Carta Fundamental, cuyo núcleo esencial comprende una pronta resolución..."*²

Tal garantía abarca dos aspectos a saber: (i) la posibilidad de los ciudadanos de elevar respetuosas solicitudes y (ii) la obligación de la entidad o autoridad requerida, de responder en forma adecuada y oportuna; en ese sentido, la Corte Constitucional ha determinado sus componentes conceptuales básicos y mínimos, así:

"... comprende (i) la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de (ii) dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta³. (iii) Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. (iv) Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y (v) comunicar

² Sentencia T – 096 del 27 de febrero de 1997. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

³ Sentencias T – 944 de 199 y T – 259 de 2004.

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones. Los anteriores criterios tienen como fundamento los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición”⁴

Frente al contenido y alcance de este derecho, la jurisprudencia Constitucional ha desarrollado una clara línea, sintetizada en la sentencia T-511 de 2010 de la siguiente manera, dichos aspectos han sido reiterados por el alto tribunal Constitucional, en sentencia T-487 del 2017, siendo magistrado ponente el doctor Alberto Rojas Ríos, quien sostiene:

“La jurisprudencia de esta Corporación a definido los rasgos distintivos del derecho de petición en los siguientes términos:

- i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- vi) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- vii) Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- viii) El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- ix) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- x) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder*
- xi) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

El derecho de petición ante particulares

La Corte Constitucional se ha referido frente a la procedencia del derecho de petición ante particulares, en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el

⁴ Sentencia T-363, Magistrada Ponente Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ, 22 de abril de 2004.

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos⁵:

- 1) *Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.*
- 2) *En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.*
- 3) *Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.*
- 4) *En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.*
- 5) ***Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.*** (Negrilla fuera de texto)
- 6) *Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.*

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. *Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.*

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se registrarán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. *Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.*

Parágrafo 2º. *Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.*

⁵Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

Parágrafo 3°. *Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.*

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. *Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicaran en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”*

La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014. El análisis de la Corte recogió la jurisprudencia sobre derecho petición ante particulares ya referida en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que “fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia⁶”

La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que “*el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares,*”⁷ señalado además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.

Finalmente la Corte reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que “*En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista*

⁶ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

⁷ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses.”⁸

El derecho al debido proceso

El debido proceso como derecho fundamental, se encuentra consagrado expresamente en el artículo 29 de la Constitución Política, y como primer elemento cabe resaltar su aplicación no solo para los juicios y procedimientos judiciales, sino también para todas las actuaciones administrativas, así: *“El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales o administrativas”*. Lo anterior, quiere decir que este derecho permea todo el ordenamiento jurídico, incluso las relaciones entre particulares. La jurisprudencia de la Corte Constitucional, ha precisado que en materia educativa, esto significa que los reglamentos universitarios deben contener por lo menos: *“(i) las faltas disciplinarias, así como sus correspondientes sanciones o consecuencias; y (ii) el procedimiento a seguir antes de imponer una sanción o tomar una decisión sobre la conducta”⁹*

La jurisprudencia constitucional también ha definido el derecho al debido proceso como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia.

Hacen parte de las garantías del debido proceso:

(i) El derecho a la jurisdicción, que a su vez conlleva los derechos al libre e igualitario acceso a los jueces y autoridades administrativas, a obtener decisiones motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior, y al cumplimiento de lo decidido en el fallo;

(ii) el derecho al juez natural, identificado como el funcionario con capacidad o aptitud legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación, de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la ley;

(iii) El derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable. De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia de un abogado cuando sea necesario, a la igualdad ante la ley procesal, a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso;

(iv) El derecho a un proceso público, desarrollado dentro de un tiempo razonable, lo cual exige que el proceso o la actuación no se vea sometido a dilaciones injustificadas o inexplicables;

⁸ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

⁹ En la Sentencia T-301 de 1996. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz esta Corporación se refirió, de manera específica, a los contenidos mínimos del derecho al debido proceso en el marco de procedimientos universitarios.

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

(v) El derecho a la independencia del juez, que solo es efectivo cuando los servidores públicos a los cuales confía la Constitución la tarea de administrar justicia, ejercen funciones separadas de aquellas atribuidas al ejecutivo y al legislativo y

(vi) El derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, conforme a los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas.

En este sentido, el cumplimiento de las garantías del debido proceso consagradas en la Constitución, tiene diversos matices según el derecho de que se trate “dado que no todo derecho es de orden penal, sino que es posible encontrar “reglas y procedimientos” de otros órdenes como el civil, el administrativo, el policivo, el correccional, el disciplinario o el económico, entre otros, que no son comparables o asimilables directamente al ordenamiento penal y que comportan decisiones y sanciones de diversa categoría, matices que deberán ser contemplados en la regulación de sus propias reglas”.

El Derecho a la vivienda digna

La Corte Constitucional ha señalado que el derecho a la vivienda digna es un derecho fundamental en sí mismo, en consecuencia este derecho fundamental debe ser protegido cuando resulte transgredido por la acción o por la omisión de las autoridades o por particulares y no existan otros mecanismos judiciales de defensa, salvo la inminencia de un perjuicio irremediable, ahora bien, el derecho a la vivienda digna lleva intrínseco la condición de habitabilidad lo cual incluye disponibilidad de servicios e infraestructura adecuada, se ha indicado también que:

(...) “i) el derecho a la vivienda digna es un derecho fundamental que puede ser protegido mediante la acción de tutela. (ii) El acceso al servicio de energía eléctrica, en condiciones de seguridad, incide en el goce efectivo del derecho fundamental a la vivienda digna. (iii) La ausencia del servicio de energía eléctrica afecta, con mayor intensidad, a las poblaciones más vulnerables y agrava su situación. (iv) La garantía del servicio de energía eléctrica forma parte de la faceta prestacional del derecho a la vivienda digna, por lo tanto, su garantía es progresiva y está en cabeza de los entes administrativos definir las políticas públicas para garantizar su goce efectivo. En consecuencia, el Estado tiene la obligación de atender prioritariamente a estas poblaciones y de procurar el disfrute pleno de su derecho a la vivienda digna, dirigiendo esfuerzos para procurar el acceso a la energía eléctrica, en condiciones de seguridad¹⁰.” (...)

PROBLEMA JURÍDICO

Procede el Despacho a determinar si **Enel Colombia SA ESP**, vulnera los derechos fundamentales de petición, debido proceso y vivienda digna de la señora **Leidy Paola Lozano Cañón**, consagrados en la Constitución Política por cuanto no se ha dado respuesta su derecho de petición y no le ha sido reconectado el servicio de energía eléctrica.

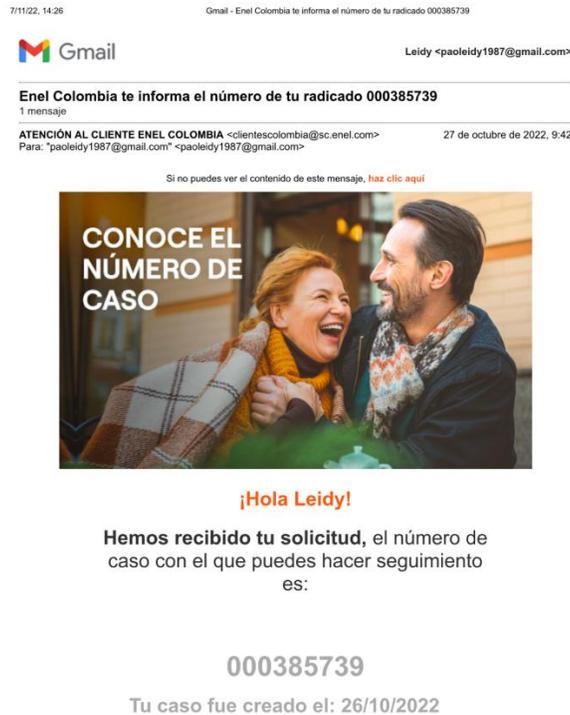
¹⁰ Sentencia T 367 de 2020 MP. Diana Fajardo Rivera

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

De conformidad con los anteriores postulados, procede el Despacho a analizar el caso objeto de estudio.

EL CASO OBJETO DE ESTUDIO

Obra en el expediente, que el día **26 de octubre de 2022** fue radicado un derecho de petición a la accionada **Enel Colombia SA ESP**, vía correo electrónico a la dirección E-mail: clientescolombia@sc.enel.com



Por su parte la accionada **Enel Colombia SA ESP** informa que ya dio respuesta de la petición el día **11 de noviembre de 2022** la cual fue remitida al correo electrónico enunciado por la accionante paoleidy1987@gmail.com y que desde el día 4 de noviembre ya se había reconectado el servicio de energía eléctrica.

Dentro de la documental obrante en el expediente de tutela se pudo validar lo siguiente:

Petición del 26 de octubre de 2022

PETICIÓN

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, solicito lo siguientes:

1. Me realicen la reconexión de energía de manera inmediata ya que me están vulnerando mis derechos fundamentales y los de mi familia.
2. Que en las próximas facturas no me hagan cobros de corte o reconexión de energía ya que no he estado en mora en el pago de dicho servicio y, por el contrario, el corte de energía obedece a fallas en la organización y tramites que realiza ENEL COLOMBIA que están afectando mi buen nombre ya que les he pagado la factura de energía de manera oportuna.
3. Me envíe copia de los soportes y los datos de la persona que el día 19 de julio de 2022, mediante la transacción No. 263184416, solicitó una tarjeta SITP/ TRANSMILENIO por valor de siete mil quinientos cincuenta pesos (7.550) y que Enel Colombia facturó a mi cuenta No. 1653714-2 en el mes de agosto de 2022.
4. Me envíe copia de los soportes y los datos de la persona que a través de "crédito fácil" solicitó un "seguro Incapacidad TT & Fraude Cardif" por valor de veinte mil

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

novcientos pesos (20.900) y que Enel Colombia facturó a mi cuenta No. 1653714-2 en el mes de septiembre de 2022.

5. Me envíe copia de los soportes y los datos de la persona que solicitó el reembolso del pago de mi factura No. 1653714-2 que realicé en el mes de septiembre de 2022 según lo que me indicó la asesora Enel en llamada que realicé el día 26 de octubre de 2022 a la línea telefónica No. 7115115 de Bogotá.
6. Que Enel Colombia no facture más productos a mi cuenta No. 1653714-2 que no he solicitado.
7. Me envíe copia del convenio que Enel Colombia tiene con Urbaser Soacha SA ESP con Nit No. 900275643-0 en el que indique cual es la fórmula para establecer el valor del consumo por unidad y el valor a pagar.
8. Me envíe la factura de Enel Colombia y la de Urbaser Soacha SA ESP independiente, de tal forma que el pago de una no afecte la otra.

El día 11 de noviembre de 2022, como repuesta a la petición se informó lo siguiente:

1. Me realicen la reconexión de energía de manera inmediata ya que me están vulnerando mis derechos fundamentales y los de mi familia.

Le indicamos que verificando nuestro sistema de información comercial se confirma que la reconexión del servicio se llevo a cabo el 04 de noviembre de 2022 una vez se efectuó el pago de la deuda.

2. Que en las próximas facturas no me hagan cobros de corte o reconexiones de energía ya que no he estado en mora en el pago de dicho servicio y por el contrario, el corte de energía obedece a fallas en la organización y tramites que realiza Enel Colombia que están afectando a mi buen nombre ya que les he pagado la factura de energía de manera oportuna.

Al revisar la factura No. 696758025 de octubre de 2022, se encontró esta con fecha límite de pago del 18 de octubre de 2022, sin embargo, esta no fue cancelada oportunamente, razón por la cual se llevó a cabo la suspensión del servicio el 26 de octubre de 2022.

Esta suspensión se efectuó en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 140¹ de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 20² del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica³, los cuales expresan que la falta de pago oportuno de la factura expedida por la Empresa, por un (1) período de facturación da lugar a la suspensión del servicio.

Es importante mencionar, que a la fecha no se han incluido cargos por concepto de reconexión, por lo anterior, para efectuar el correcto agotamiento del trámite administrativo, le agradecemos presentar su reclamación en caso de que sean incluidos los cobros en su factura de energía.

3. Me envíe copia de los soportes y los datos de la persona que el 19 de julio de 2022, solicitó una tarjeta SITP/ TRANSMILENIO por valor de \$7.550 y que Enel Colombia facturó a mi cuenta en el mes de agosto de 2022.
4. Me envíe copia de los soportes y los datos de la persona que a través de "crédito fácil" solicitó un "seguro incapacidad TT & Fraude Cardif " por valor de \$20.900 y que Enel Colombia facturó en mi cuenta en septiembre de 2022.

Como respuesta a su tercera y cuarta petición, luego de realizar un análisis detallado le comunicamos que, se accedió a su requerimiento por lo tanto se procedió a realizar el retiro de los cobros por dicho concepto de seguros y/o mejoras al hogar, de igual manera se evidencia que estos valores no fueron asumidos por usted. Así las cosas, para el siguiente periodo de facturación no se vio reflejado cobro alguno.

Es importante aclarar que de acuerdo con el Decreto 828[1] de 2007, Enel-Colombia S.A ESP, está facultada para cobrar dentro de la factura de Servicios Públicos, cuotas derivadas del Crédito Fácil y seguros y/o publicaciones, teniendo en cuenta que los cobros derivados de la utilización de los servicios mencionados solicitados por un tercero son responsabilidad de éste y no del propietario. Dichos servicios son personales, por lo tanto, en caso de presentar mora, la cobranza se efectúa exclusivamente sobre el solicitante del servicio; teniendo en cuenta lo anterior, el no pago del mismo en ningún caso generará suspensión del suministro de energía, nuestros centros de servicio están autorizados para emitir comprobantes de pago únicamente por el consumo de energía de así requerirlo.

5. Me envíe copia de los soportes y los datos de la persona que solicitó el reembolso del pago de mi factura que realicé en el mes de septiembre de 2022 según lo que me indicó la asesora Enel en la llamada que realicé el 26 de octubre de 2022.

No es posible que terceros puedan ejercer el derecho de petición ante una empresa de servicios públicos domiciliarios, mediante la obtención de datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de la gestión privada de la empresa y de cuyo conocimiento están excluidos dichos terceros, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas."

Por lo tanto, la Corte considera que el ejercicio del derecho de petición por parte de terceros se encuentra limitado cuando la información solicitada no es de carácter público, y por lo tanto las empresas de servicios públicos no podrán suministrar dicha información.

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

"...no debe perderse de vista que no hay reserva respecto de los documentos que la ley dotó de publicidad frente a terceros, como es el caso de las escrituras públicas, los certificados de la Cámara de Comercio y los balances publicados en medios masivos de comunicación por exigencia legal, además de otros documentos que no comportan la naturaleza de secreto industrial o que contienen información comercial."

Como se puede observar, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dispone que los documentos que contengan información comercial, como lo son en este caso la información solicitada, se consideran reservados y por lo tanto no gozan de publicidad frente a terceros.

No obstante, en caso de contar con el soporte del pago efectuado por usted el 20 de septiembre de 2022 por valor de \$46.750, agradecemos nos lo remita para efectuar las modificaciones a las que haya lugar.

6. Que Enel Colombia no facture mas producto a mi cuenta que no he solicitado.

Respecto a su petición, le indicamos que a la fecha no se evidencian cobros diferentes asociados al servicio de energía. De igual forma, aclaramos que la compañía actúa como entidad recaudadora de diferentes operadores o entidades, no obstante, no somos responsables de los mismos.

Tenga en cuenta, que en caso de presentarse cobros sobre los cuales requiera aclaración o no este de acuerdo, estamos a su disposición para resolver las mismas a través de nuestros canales de atención.

7. Me envíe copia del convenio que Enel Colombia tiene con Urbaser Soacha SA ESP en el que indique cual es la formula para establecer el valor del consumo por unidad y el valor a pagar.

Le informamos que, el monto de aseo cobrado por URBASER, que se factura y recauda a los habitantes de Soacha, se realiza según los convenios de facturación conjunta en los términos de la Ley 142 de 1994 donde necesariamente se celebran entre prestadores de servicios públicos domiciliarios y bajo las instrucciones recibidas con el operador que presta el servicio en el municipio.

De igual forma, se encuentra respaldadas por La ley 142 de 1994 artículo 146 y artículo 147 y en el contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica, Parágrafo 2 de la cláusula 19.1 Requisitos de las facturas de cobro y resoluciones de la Comisión de Regulación de Agua potable y saneamiento 151 de 2001, 376 de 2006 y la 720 de 2015.

Es importante mencionar que Enel Colombia S.A ESP actúa únicamente como recaudador del pago del servicio de aseo y es directamente el operador de Aseo el responsable de la prestación y montos a cobrar.

Por lo anterior, en caso de tener inconformidad con este cobro, le solicitamos dirigirse al operador de aseo: URBASER a través de correo electrónico: cliente.facativa@urbaser.co; página web: <http://www.urbaser.co/>; y línea celular: 3125092204.

8. Me envíe la factura de Enel Colombia y la de Urbaser Soacha SA ESP independiente, de tal forma que el pago de una no afecte la otra.

Vale la pena mencionar que en caso de que requiera la expedición del comprobante de pago por el promedio de su consumo o por un valor específico, puede contactarse por los siguientes canales digitales: Chat de Servicio <https://www.enel.com.co/es/personas.html> o Elena, Asistente Virtual en WhatsApp 316 890 60 03 en donde asesores a su disposición le atenderán en lo referente.

Enel Colombia S.A. ESP le informa que contra lo anteriormente expuesto no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 del Código Procedimiento Administrativo y de Lo Contencioso Administrativo, por ser un acto de carácter informativo.

Lo invitamos a leer nuestra la Política de Tratamiento de Datos Personales⁴ vigente la cual se encuentra publicada y podrá consultar en el sitio www.enel.com.co

Hacemos válida esta oportunidad, para reiterarles la constante disposición de Enel Colombia S.A ESP, en colaborar en todo lo que signifique la búsqueda de soluciones a nuestros apreciados clientes.

De lo anterior, se concluye que existe un pronunciamiento a la solicitud radicada el día **26 de octubre** avante, se debe precisar que de los anexos allegados por las accionadas se verifica una respuesta de fondo, clara y congruente con respecto de lo solicitado, se informó respecto de cada uno de las 8 solicitudes impetradas, y dentro de la respuesta se denota que la accionante deberá realizar gestiones ante otras entidades para lograr determinar lo sucedido con los cobros que se le realizaron con ocasión de la tarjeta del SITP y el seguro cardif, también deberá elevar solicitud directamente a la empresa de aseo **Urbaser Soacha SA ESP** para que sea ésta quien remita la información detallada de la factura de cobro de aseo. Finalmente, este Despacho de manera oficiosa estableció comunicación con la accionante al abonado telefónico aportado en el escrito de tutela 301 XXX 7010 por medio del cual fue informado que ya contaba con el servicio de energía eléctrica el cual fue reconectado con ocasión de esta acción de tutela.

Quiere decir lo anterior que, para efectos de proteger el derecho de petición, el mismo no ha sido transgredido. Como consecuencia de lo anterior, se tiene entonces un **HECHO SUPERADO**, como quiera que, si no se había dado una respuesta al derecho de petición radicado ante la accionada, en el transcurso de esta tutela esto se dio; razón por la cual no existe amenaza al derecho fundamental de petición, y de vivienda digna, toda vez que el objeto del mismo era un pronunciamiento claro y de fondo, así como lograr la reconexión del servicio de energía eléctrica y con relación a la solicitudes 8 impetradas.

En reciente pronunciamiento, mediante la Sentencia T- 439 de 2018 M.P. Cristina

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

Pardo Schlesinger, se puntualizó respecto al marco conceptual del Hecho Superado:

- i) *El hecho superado sólo puede producirse de manera previa al proferimiento de una sentencia que ampare el derecho fundamental invocado para su protección.*
- ii) *Los fallos de tutela son de cumplimiento inmediato, sin perjuicio de que hayan sido impugnados, conforme a lo prescrito en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. Razón por la cual, no constituye hecho superado, sino un simple cumplimiento de sentencia, la conducta que acata la orden impartida por el juez de primera instancia en procura de amparar derechos fundamentales.*
- iii) *Por lo tanto, en las circunstancias descritas en el párrafo precedente, el ad quem no podría declarar el acaecimiento de un hecho superado, encontrándose limitado a confirmar o infirmar la providencia del a quo.*
- iv) *Es preciso reiterar que el “hecho superado” sólo se produce cuando las acciones u omisiones del accionado satisfacen íntegramente el derecho fundamental del cual se adujo una vulneración.*
- v) *Por consiguiente, dicha hipótesis no puede predicarse respecto de derechos fundamentales cuyo resarcimiento dependa de conductas que deban prolongarse en el tiempo, superando el lapso procesal de la tutela. Ello, por cuanto a que, en tal circunstancia, al finalizar el trámite constitucional, no se habría satisfecho aun plenamente el derecho invocado y se impediría al accionante ejercer los incidentes de desacato que fueren pertinentes, en caso de que el accionado reincidiera en la conducta vulneratoria alegada en la tutela.*

Quiere decir lo anterior que actualmente no existe una orden que impartir para procurar la protección del derecho fundamental de petición de la parte accionante, en contra de **Enel Colombia SA ESP** razón por la cual se ha de declarar la no prosperidad de la acción de tutela.

OTRAS DETERMINACIONES

Ahora bien, ocupa la atención del Despacho, que el derecho de petición fue radicado desde el **26 de octubre de 2022**, y solo con ocasión de esta acción de tutela se procede a dar una respuesta de fondo a lo solicitado, desconociendo abiertamente las empresas **AFP Porvenir SA y AFP Protección** el término de establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Así también, se observa que la empresa **Enel Colombia SA ESP** suspendió el servicio de energía eléctrica con base en supuestas sumas de dinero adeudadas por la actora, no obstante, al verificar los soportes de pago allegados, le asiste razón a la accionante ya que ésta si canceló de manera oportuna el servicio de consumo de energía, de lo anterior, se observa la desorganización de la empresa accionada frente a la información recaudada de los usuarios y a los pagos que éstos realizan, pues lo anterior, le ocasionó una situación vulneratoria de derechos fundamentales incluso para dos menores de edad quienes pudieron ver menoscabados sus

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

derechos como la educación o alimentación equilibrada al realizar el corte de fluido eléctrico, aun cuando ya se había realizado el pago.

Por ello, se hará un llamado de atención a través del Representante Legal de las accionadas, para que en principio y en cumplimiento a lo establecido en la Ley antes mencionada realice un llamado de atención, **a las personas encargadas de contestar los derechos de petición**, en el entendido que las mismas deben resolverse dentro del término de ley, so pena de iniciar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar, ilustrándoles de la importancia de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, ya que se debe prestar mayor atención a las peticiones que allí se radiquen y las contesten en el término establecido para ello, asimismo se verifique la dirección de correo electrónico aportada por los peticionarios para sus notificaciones, y se mantengan actualizadas la bases de información de los pagos que se realizan a los usuarios del servicio público domiciliario, pues omisiones como estas desconocen el derecho fundamental de petición, entre otros y congestionan la administración de justicia.

Siendo necesario que se tomen los correctivos a que haya lugar, para evitar a futuro que situaciones así se continúen presentando, haciendo un llamado de atención del caso a la persona responsable de dar respuesta a la petición y de los pagos que se realizan de manera oportuna con relación al consumo de energía eléctrica. Del cumplimiento de esta decisión la **Enel Colombia SA ESP**, informara al Juzgado, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el artículo 52 del decreto 2591 de 1991.

Con relación a la solicitud de que se ordene la devolución del dinero de la factura del mes de septiembre y la compulsas de copias a la **Fiscalía General de la Nación**, no se emitirá ninguna orden al respecto, por cuanto la primera solicitud es una pretensión económica y la acción de tutela no fue diseñada para realizar cobros de sumas de dinero, para ello se deberán evacuar otros mecanismos con los que cuanta la actora ante las entidades encargadas de la vigilancia y control de este tipo de empresas pues, como se señaló previamente con ésta se busca la protección de los derechos fundamentales, tampoco se accede a la solicitud de compulsas de copias, toda vez que, en caso de que la actora considere que existe algún tipo de conducta penal realizada en su contra por el punible de suplantación de identidad, será ésta quien de manera dispositiva deberá radicar la denuncia a que haya lugar.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: NO TUTELAR los derechos fundamentales invocados por **Leidy Paola Lozano Cañón** en contra de **Enel Colombia SA ESP**, por constituir la acción un hecho superado frente al derecho de petición, debido proceso y vivienda digna pues el mismo fue resuelto, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

Radicación: No. 2022-174
Accionante: Leidy Paola Lozano Cañón
Accionado: Enel Colombia SA ESP
Decisión: No tutelar – Hecho superado

SEGUNDO: HACER UN LLAMADO DE ATENCIÓN, al representante legal o quien haga sus veces de las **Enel Colombia SA ESP**, para que la persona encargada de responder los derechos de petición, los resuelva de manera oportuna y sean notificados dentro del término de ley establecido, a la dirección de notificación aportada por el peticionario, y se mantengan actualizadas la bases de información de los pagos que se realizan a los usuarios del servicio público domiciliario, pues omisiones como estas desconocen el derecho fundamental de petición, entre otros y congestionan la administración de justicia, conforme se expuso en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: INFORMAR a la parte accionante y a la parte accionada que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

CUARTO: ORDENAR que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

QUINTO: ARCHIVAR el expediente, una vez la H. Corte Constitucional decida sobre su revisión, dejando las anotaciones de rigor.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Omar Leonardo Beltran Castillo
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Penal 74 Control De Garantías
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **0973e586bdc0c777f119ea0b207eace794db478a7142c9ae8c0af4640fcec135**

Documento generado en 22/11/2022 04:13:09 PM

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