



Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, diecinueve (19) de septiembre de dos mil veintidós (2022).

**RADICACIÓN: 44-001-41-89-002-2022-00387-01. ASUNTO: ACCIÓN DE TUTELA IMPUGNACIÓN. ACCIONANTE: GLORIA INÉS PABÓN CORREA. ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P.**

Dentro del término legal, esta Agencia Judicial procede a la resolución del fallo de segunda instancia, dentro de la acción de tutela proferida por el Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Riohacha, La Guajira, el doce (12) de agosto de dos mil veintidós (2022),

#### **ANTECEDENTES**

Se consigna en el escrito de tutela por la parte actora, se intenta resumir, que ha tenido inconvenientes con el servicio de energía dentro del barrio por ella habitado, esto en cuanto al costo de la misma, algo que nunca le había pasado, ya que lleva viviendo en el inmueble desde el mes de mayo del año 2021, y ha visto un incremento injustificado en el recibo de la energía.

Informó que debido a esos inconvenientes el pasado 13 de mayo de 2022, se dirigió a las instalaciones de la empresa de energía presentando queja por el alza que considera injustificada en el costo del servicio de energía, lo que le ha afectado su situación económica, pues el contador que tiene el barrio es comunitario, o sea que el cobro realizado a cada vivienda debe ser igual para todos, siendo divididos los kilovatios entre las viviendas, afirmando ser la única a la que le llega tal variación del costo de la energía.

Finalmente aduce que de forma verbal solicitó que a su vivienda se le instalara el contador individual y así tener la certeza del consumo total de su vivienda y no un aproximado como lo está manejando la hoy accionada, pero solo le hicieron llegar unos formatos por parte de la empresa para lo del contador, pero más nada, y aún sigue esperando que lo instalen.

Resalta que han pasado más de 2 meses y no ha obtenido ninguna respuesta, pero lo que si se incrementa es el costo de la energía.

Por lo expuesto, solicita la tutela del derecho fundamental de petición invocado, requiriendo respetuosamente se ordené a la entidad accionada, se sirva resolver en el término de 48 horas de forma clara, precisa y de fondo la petición presentada el pasado 13 de mayo de la presente anualidad de la que afirma tener constancia de recibo, teniéndose también en cuenta su petición verbal sobre la instalación del contador individual en su vivienda.

Con la solicitud se aportó copia del derecho de petición fechado 13 de mayo de 2022.

#### **ACTUACIÓN PROCESAL**

##### **1.- Tramite en primera instancia.**

El Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Riohacha, La Guajira, admitió la solicitud de tutela el día primero (1) de agosto de dos mil veintidós (2022), se le otorgó el término de cuarenta y ocho (48) horas al accionado para que respondiera los hechos que dieron origen a la presente acción de tutela.

Respecto de la notificación a la empresa accionada AIR-E S.A.S E.S.P., se aporta por el Despacho de primera instancia copia del pantallazo de envió a través del cual afirman los notificados el 1 de agosto del año en curso al Correo Electrónico: [notificaciones.judiciales@air-e.com](mailto:notificaciones.judiciales@air-e.com). Manifestándose en la sentencia de primera instancia, que, la empresa AIR-E S.A.S. E.S.P., guardó silencio frente a la tutela incoada.

##### **2. Fallo de primera instancia.**

Una vez analizados los presupuestos dentro de la presente Acción, el Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Riohacha, La Guajira, el doce (12) de agosto de dos



mil veintidós (2022), determinó que, una vez analizado el caso concreto, existía violación a la garantía Constitucional del Derecho de Petición impetrado por la señora Gloria Inés Pabón Correa, con ocasión a la omisión de dar la entidad accionada Empresa Air-e S.A.S, una respuesta de fondo a la solicitud radicada en fecha del 13 de mayo del año 2022, luego de que transcurriera el término legal para su debida contestación.

Por lo expuesto, se decidió: **“AMPARAR** el derecho fundamental de petición interpuesto por la señora Gloria Inés Pabón Correa, frente a la Empresa Air-e S.A., según lo indicado en la parte motiva de esta providencia. **ORDENAR** a la entidad accionada Empresa Air-e S.A., que a través de su representante legal o quien haga sus veces, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de ésta providencia proceda a contestar de forma clara, precisa y concreta el derecho de petición recibido en fecha del 13 de mayo del año 2022, presentados por la señora Gloria Inés Pabón Correa, con el cual se busca que dicha entidad de respuesta a la información solicitada, notificado en debida forma.”

### 3. Impugnación.

La parte accionada no comparte la decisión tomada por el Juzgado de primera instancia en el fallo proferido el día 12 de agosto de 2022, por ello la impugna. Solicitando sea revocado, negándose la tutela de los derechos, como fundamento se destaca se intenta resumir:

Indica que el a-quo consideró que dado que AIR-E S.A.S. E.S.P., no había aportado la respuesta a la petición, se estaba violando este derecho constitucional fundamental. Sin embargo, antes de emitirse el fallo de tutela ya existía respuesta a la petición de 5 de julio de 2022 con el Consecutivo No. 202290312337 de 18 de mayo de 2022. Para efectos de la notificación personal de lo anterior, esta se surtió por mensaje de datos. En vista de lo anterior, afirman que no puede concluirse que AIR-E S.A.S. E.S.P., violó el derecho de petición del usuario y, en ese sentido, solicita revocarse el fallo de tutela que se impugna.

### 4. Admisión de la impugnación.

La impugnación fue admitida en segunda instancia por medio de auto adiado veinticuatro (24) de agosto de dos mil veintidós (2022). Auto que fue notificado a las partes.

Agotado el trámite de la segunda instancia, la impugnación se resuelve, previa las siguientes:

## CONSIDERACIONES

### 1. Naturaleza de la acción incoada.

La acción de tutela en los términos consignados en el artículo 86 del Documento Constitucional y desarrollados por el Decreto 2591 de 1991, constituye un instrumento jurídico-procesal de naturaleza especial, a través de la cual se pretende obtener de los jueces, a través de un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando quiera que estos sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o en los eventos establecidos para los particulares, siempre y cuando el accionante no disponga de otro medio de defensa judicial idóneo para obtener la pretendida protección.

### 2.- Problema a resolver en el presente asunto.

Vistos los hechos, pretensiones e impugnación, le corresponde al Despacho determinar si la entidad accionada AIR-E S.A.S. E.S.P., vulnera o amenaza el derecho fundamental de petición aducido por la accionante señora Gloria Inés Pabón Correa, debiéndose establecer de acuerdo a lo probado en el expediente, si la autoridad accionada AIR-E S.A.S. E.S.P., de demostrarse que ante ellos se interpuso por la actora derechos de petición escrito y verbal fechados 13 de mayo de 2022, ha procedido a dar respuesta de fondo y/o acorde legalmente con lo solicitado en la petición y que la misma esté debidamente notificada.



### 3- Sobre el derecho fundamental de petición.

El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 de nuestro Ordenamiento Superior, incluido en el capítulo de los derechos fundamentales, es decir, que es susceptible de ser protegido por medio de la tutela. Este derecho se fundamenta en la facultad que tienen las personas de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y el correlativo derecho de obtener su pronta resolución.

En este orden de ideas, el núcleo esencial del derecho de petición se satisface cuando la autoridad a quien se dirige la solicitud tramita y resuelve oportunamente sobre ella, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa respecto del interés planteado, o al menos que se le haga saber al peticionario los motivos, dificultades o razones, que impidan o retrasen el pronunciamiento solicitado. De lo contrario el derecho de petición se tornaría en inocuo si sólo se entendiera en términos de poder presentar una solicitud sin esperar una respuesta oportuna, pues lo que hace efectivo el derecho es que la solicitud sea resuelta rápidamente.

Sentencia **T-230/20**. Derecho de petición.

**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.*

**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.*

*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. (...)*

**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.*

*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. (...)*

**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" (se resalta fuera del original).*

*La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P., dado que, por regla general, existe el "deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado." Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley. Al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.*

*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.*

**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. (...)*

#### **4- Caso Concreto.**

Previo análisis del problema jurídico planteado, se debe hacer el estudio sobre los presupuestos de procedencia de una acción de tutela, de conformidad con lo establecido por el Decreto 2591 de 1991, en primer lugar, la legitimación e interés que pueda existir por activa y por pasiva-

En el caso sub examine, se deberá decir, por esta Agencia Judicial que en principio se cumple con la **legitimación por pasiva**, pues se reitera, la pretensión va dirigida a que la empresa A-IRE S.A.S. E.S.P le dé cumplimiento, siendo entonces la persona jurídica que puede resultar afectada con el fallo a proferirse. Así las cosas, está vinculada al trámite como accionada quien debe rendir su informe y responder sobre los hechos y pretensiones.

También es cierto, que para todos los efectos legales la señora Gloria Inés Pabón Correa, mayor de edad e identificada con cedula de ciudadanía 37559489 actuando en nombre propio, tendría la **legitimación por activa** para la presentación de la presente Acción Constitucional, pues para el caso, la accionante indica en su petición ser usuaria del servicio de energía prestado por la empresa A-IRE S.A.S. E.S.P., al inmueble ubicado en la calle 14E1No 48-18 Barrio Brisas del Norte, Distrito de Riohacha, La Guajira, por lo que interpuso la presente acción buscando la



tutela del derecho de petición y con ello se ordenó a la entidad accionada, se sirva resolver en el término de 48 horas de forma clara, precisa y de fondo las peticiones presentadas el pasado 13 de mayo de la presente anualidad.

Lo anterior quiere decir, que en efecto existe entonces legitimación por activa y por pasiva dentro de la presente acción constitucional.

En el caso *sub examine*, en segundo lugar, se debe analizar el **requisito de Inmediatez**, este requisito de procedibilidad le impone al tutelante el deber de formular la acción de tutela en un término prudente y razonable respecto del hecho o la conducta que causa la vulneración de derechos fundamentales. Si se analizan los hechos tutelares, encontramos que la tutelante señora Gloria Inés Pabón Correa, actuando en nombre propio, considera principalmente como vulnerado su derecho de petición, en virtud de que el 13 de mayo de 2022, solicitó por escrito se le informara el porqué del alza en el costo del servicio de energía en las últimas facturaciones y de manera verbal que se diera la instalación de un contador individual para su vivienda con ello no se dé una facturación por energía comunitaria. Habida consideración de que la mencionada acción se presentó el 29 de julio de 2022, se entiende que la misma se instauró dentro de un plazo razonable.

En tercer lugar, se establecerá el **requisito de subsidiaridad**, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido clara en señalar que cuando se trata de proteger el derecho fundamental de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. En tal sentido, quien encuentre que la respuesta a su derecho de petición no fue producida en debida forma, ni comunicada dentro de los términos que la ley señala, y que en esa medida vea afectada esta garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.

Analizados los requisitos de procedibilidad, se debe hacer el estudio de fondo de la acción constitucional, al encontrarse que, en el caso en estudio, lo pretendido por la parte accionante, es que se dé la tutela del derecho de petición, por ello también se cumple con el requisito de subsidiaridad.

En el caso concreto, encontramos que el problema jurídico será que este Despacho en segunda instancia vistos los argumentos de la solicitud tutelar y la impugnación, determine si la entidad accionada AIR-E S.A.S. E.S.P., vulnera o amenaza el derecho fundamental de petición aducido por la accionante señora Gloria Inés Pabón Correa, debiéndose establecer de acuerdo a lo probado en el expediente, si la empresa accionada AIR-E S.A.S. E.S.P., de demostrarse que ante ellos se interpuso por la actora derecho de petición fechado 13 de mayo de 2022, ha procedido a dar respuesta de fondo y/o acorde legalmente con lo solicitado en la petición y que la misma esté debidamente notificada.

Para poder resolver, se debe analizar si se cumple con el núcleo esencial de una petición, en **primer lugar, se debe demostrar que se dio la formulación de la petición por parte de la accionante**, para el caso la señora Gloria Inés Pabón Correa, aporta copia del derecho de petición fechado 13 de mayo de 2022, en el que solicita ante el accionado explicarle el por qué del incremento en el servicio de energía en su inmueble ubicado en la calle 14E1No 48-18 Barrio Brisas del Norte, Distrito de Riohacha, La Guajira, comparando la facturaciones desde el mes de noviembre de 2021 al mes de mayo de 2022. Ver imagen:



MAYO 13 2022  
RIOHACHA – LA GUAJIRA

AL COMITÉ DE FIDELIZACIÓN DE DEUDAS  
AL COMITÉ DE FIDELIZACIÓN DE DEUDAS

SEÑORES: AIR-E  
DERECHO PETICION  
INCREMENTO MENSUAL EN FACTURA DE ENERGIA:

YO: GLORIA INES PABON CORREA, C.C: 37559489, MAYOR DE EDAD, VECINA DE LA CALLE 14E1#48-18 BARRIO BRISAS DEL NORTE-RIOHACHA.  
ACTUANDO EN MI PROPIO NOMBRE Y REPRESENTACION ME PERMITO INTERACTUAR EL SIGUIENTE DERECHO DE PETICION, PARA QUE SE RESUELVA EN LOS TERMINOS DE LA CONSTITUCION Y LA LEY, BASADO EN LO SIGUIENTES HECHOS:

- 1- EN EL BARRIO SE HIZO UN ACUERDO ENTRE LA JUNTA ACCION Y LA EMPRESA AIR-E, DONDE SE REALIZO UN CENSO EN CADA VIVIENDA PARA FIJAR UN MONTO APROXIMADO SEGUN LO CALCULADO EN EL CENSO. (DEBIDO A QUE NO SE CUENTA CON CONTADOR INDIVIDUAL.)
- 2- EN LA PRIMERA FACTURA ID DE COBRO: 2111191557 DEL MES DE NOVIEMBRE 2021, LLEGO POR EL VALOR DE \$173.481 PESOS, SEGUN LO QUE SE ESTIPULO EN EL CENSO Y EN ESTE MOMENTO LA ACTUAL LLEGO POR EL VALOR DE \$315.874 PESOS EMITIDA EN EL MES DE MAYO
- 3- EL MOTIVO DE INCOMFORMIDAD SE DEBE AL AUMENTO MENSUAL EN CADA FACTURA COMO SE EVIDENCIA EN LAS FACTURAS QUE ANEXO AL DOCUMENTO
- 4- CONSIDERO QUE NO HAY UNA JUSTIFICACION LOGICA A ESTE INCREMENTO MENSUAL YA QUE NO HE INGRESADO NINGUN ELECTRODOMESTICO NUEVO, TAMPOCO A LLEGADO PERSONAL A VIVIR EN MI VIVIENDA, DONDE VIVO SOLA

5- EL EXTRACTO (1) BAJO DEL BARRIO BRISAS DEL NORTE DEBE SER TENIDO EN CUENTA AL MOMENTO DE LA FACTURACION YA QUE LA ECONOMIA EN EL BARRIO ES PRECARIA Y POR LO TANTO EL COMERCIO TAMBIEN ES MUY BAJO.

SOLICITO SOLUCION PRONTA, JUSTA Y OPORTUNA A ESTA SITUACION, RESPETANDO EL ACUERDO HECHO CON LA COMUNIDAD Y JUNTA DE ACCION COMUNAL. DEBIDO A QUE EL INCUMPLIMIENTO DE DICHO ACUERDO ME ESTA AFECTANDO ECONOMICAMENTE DIFICULTANDOME CANCELAR CUMPLIDAMENTE LA FACTURA DE ENERGIA COMO SIEMPRE LO HE HECHO

ANEXO:  
\*COPIA DE FACTURAS  
DESDE NOVIEMBRE 2021 HASTA MAYO 2022

ESPERO PRONTA RESPUESTA  
CALLE 14E1 #48-18 BARRIO BRISAS DEL NORTE  
CORREO: [gloriapabon2318@gmail.com](mailto:gloriapabon2318@gmail.com)  
TIF: 3173686390

*Gloria Ines Pabon Correa*  
At: GLORIA INES PABON CORREA  
C.C: 37559489  
TIF: 3173686390

Por último, indica en los hechos de tutela que de forma verbal solicitó que a su vivienda se le instalara el contador individual y así tener la certeza del consumo total de su vivienda y no un aproximado como lo está manejando la hoy accionada. Petición que se presume haberse presentado, pues la parte accionada en su escrito de impugnación a pesar de conocer los hechos de tutela en los que se menciona sobre la presentación de la petición, no desvirtúa tal afirmación.

**En segundo lugar, se debe demostrar la pronta resolución con respuesta de fondo**, en el escrito de impugnación la empresa accionada manifiesta que antes de emitirse el fallo de tutela ya existía respuesta a la petición con el Consecutivo No. 202290312337, respuesta datada 18 de mayo de 2022.

Por lo que se sirvió anexar copia de la presunta respuesta dada a la petición - reclamación No. 202280127114, fechada 18 de mayo de 2022, respuesta dirigida a Gloria Inés Pabón Correa, correo electrónico: [gloriapabon2318@gmail.com](mailto:gloriapabon2318@gmail.com) NIC Totalizador: 1144813, código de usuario: 2323076.

Que en atención a la solicitud presentada a través del centro de atención presencial el día 13 de mayo de 2022, mediante el cual reclama por el censo acordado entre la junta comunal y la empresa prestadora del servicio de energía, al respecto previa exposición de motivos, fundamentos jurídicos y el censo realizado al inmueble de la actora, informan se transcriben algunos apartes finales:

*En ese sentido, se concluye que las facturas se han emitido de manera correcta por lo que resulta improcedente la corrección de las facturas reclamadas, esto teniendo en cuenta que los cobros se realizan de acuerdo con la forma de facturar en barrios eléctricamente subnormales. Es decir, el consumo promedio facturado es correcto.*

*En virtud de lo anterior, le manifestamos que su reclamación es improcedente.*

*Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la Empresa y en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de los recursos deberá realizarla, por escrito y simultáneamente, ante Air-e S.A.S. ESP dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión.*

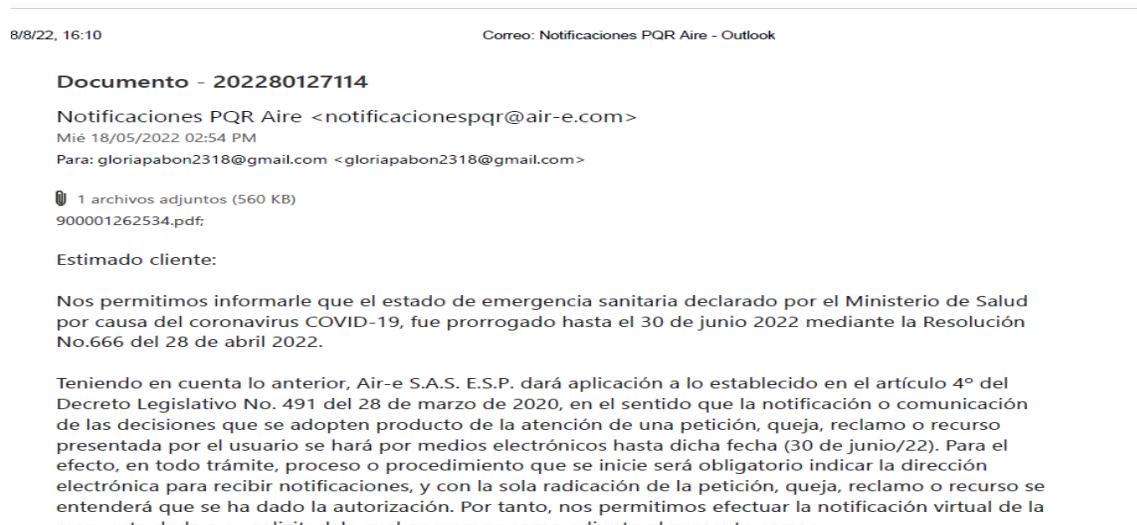
*No obstante, de conformidad con el artículo 155 de la ley 142 del 94, para presentar los anteriores recursos se deberá acreditar el pago de las sumas que no son objeto de reclamo.*

*Para mayor información acerca de esta respuesta, Air-e cuenta con múltiples canales de atención; telefónico marcando al 115 o al 605 3225016, a la línea nacional 01 8000 930 135 desde fijo o celular. Te invitamos a usar los canales digitales para realizar pagos, trámites y consultas a través de nuestra oficina virtual accediendo a [www.air-e.com](http://www.air-e.com), o por WhatsApp con nuestra asesora virtual AVA 304 520 6061.*



*No olvides colocar tu correo electrónico en tus escritos de esta forma haremos la notificación de forma segura y evitar filas, cuidarnos es un compromiso de todos. Recuerda que ahorrar energía está en tus manos... Muévete, desenchufa y apaga, así sentirás el ahorro-.*

En tercer lugar, se debe analizar la **notificación de la decisión**. En el escrito de impugnación la empresa accionada manifiesta que la respuesta a la petición con el Consecutivo No. 202290312337, emitida el 18 de mayo de 2022, para efectos de la notificación personal de lo anterior, se surtió por mensaje de datos. Aportando la presunta constancia – pantallazo- de envío del mensaje de datos del 18/05/2022, a las 02:54 PM, para: [gloriapabon2318@gmail.com](mailto:gloriapabon2318@gmail.com)<sup>1</sup>, que corresponde al indicado en la solicitud de petición lo que descarta que el correo electrónico hubiese sido enviado a otra dirección de correo electrónico. Ver imagen:



Visto los elementos esenciales del núcleo del derecho de petición, permite concluir, que a la petición escrita fechada 13 de mayo de 2022, se le dio una respuesta armónica con lo solicitado, pues lo solicitado en la petición, para el caso reclamo por el censo acordado entre la junta comunal y la empresa prestadora del servicio de energía, por lo que la actora solicita ante el accionado explicarle el porqué del incremento en el servicio de energía en su inmueble ubicado en la calle 14E1No 48-18 Barrio Brisas del Norte, Distrito de Riohacha, La Guajira, comparando la facturaciones desde el mes de noviembre de 2021 al mes de mayo de 2022-

En la respuesta datada 18 de mayo de 2022, respuesta dirigida a Gloria Inés Pabón Correa, correo electrónico: [gloriapabon2318@gmail.com](mailto:gloriapabon2318@gmail.com) NIC Totalizador: 1144813, código de usuario: 2323076, previa exposición de motivos, fundamentos jurídicos y el censo realizado al inmueble de la actora, concluyen que las facturas se han emitido de manera correcta por lo que resulta improcedente la corrección de las facturas reclamadas, esto teniendo en cuenta que afirman que los cobros se realizan de acuerdo con la forma de facturar en barrios eléctricamente subnormales. Es decir, alegan que el consumo promedio facturado es correcto. En virtud de lo anterior, le manifiestan que su reclamación es improcedente, haciéndole saber que contra esa decisión procedía el recurso de reposición ante la Empresa y en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Así las cosas, a la petición escrita datada 13 de mayo de 2022, se presume se le dio respuesta de fondo antes del trámite de la primera instancia, respuesta que de acuerdo con el pantallazo de envío del accionado fue notificada al correo electrónico suscrito por la actora en la petición<sup>2</sup>,

<sup>1</sup> CORREO: [gloriapabon2318@gmail.com](mailto:gloriapabon2318@gmail.com)

<sup>2</sup> **Configuración del defecto fáctico por otorgarle un alcance indebido a la prueba obrante en el expediente.** A la luz de las reglas referidas en el párrafo precedente, la Sala estima que el Juzgado Segundo de Familia de Popayán incurrió en el defecto fáctico alegado, en la medida en que le dio un alcance indebido a la captura de pantalla que aportó el laboratorio Genes. S.A.S. En ese sentido, la Sala encuentra que: (i) aunque el referido “pantallazo” es una prueba válida y debía ser valorada por el juez, lo cierto es que, (ii) por sí misma, esa prueba demuestra el envío del correo electrónico, pero no su



no obstante, de acuerdo con la Corte Constitucional sentencia T- 238/22 “*El pantallazo*” es una prueba válida y debía ser valorada por el juez, pero lo cierto es que, por sí misma, esa prueba demuestra el envío del correo electrónico, pero no su recepción ni tampoco el efectivo conocimiento de su contenido, pues para que se dé esto último, debe estar demostrado el “*acuse de recibo*”, de manera que el “*pantallazo de envió*” es una prueba que tiene un valor indiciario y, como tal, debe ser valorada en conjunto con otros elementos probatorios, y en el caso en estudio la parte accionada alega que él envió de la respuesta (18-05-2022) se dio antes de presentarse la acción de tutela que fue el 29 de julio de 2022, no obstante, la actora en los hechos de tutela alegó que busca la tutela del derecho de petición por no haber recibido respuesta a pesar de haber pasado 2 meses desde que interpuso la petición, afirmación de la actora que refuta el argumento de estar debidamente notificada y con pleno conocimiento de la decisión.

De manera, que no se puede hablar de que exista una carencia actual de objeto y/o un hecho superado – pues por lo dicho anteriormente, si bien a la petición escrita se le dio respuesta que fue congruente con lo solicitado, también se debe tener en cuenta que si el núcleo esencial del derecho de petición es que se emita una pronta respuesta, que esta sea de fondo, precisa y clara, y, que esa respuesta sea debidamente notificada al solicitante, en el caso concreto, esto último que la respuesta sea debidamente notificada al solicitante no se puede presumir que se cumplió, pues la prueba indiciaria aportada con el pantallazo de envió al correo de la actora, no permite presumir la recepción ni tampoco el efectivo conocimiento de su contenido de la solicitante,

---

recepción ni tampoco el efectivo conocimiento de su contenido, aspecto sobre el cual no se pronunció el juez ordinario al emitir la providencia tutelada; y (iii) la prueba tiene un valor indiciario y, como tal, debió ser valorada en conjunto con otros elementos probatorios. En otras palabras, se observa que el juez accionado no tuvo en cuenta la ausencia de “*acuse de recibo*”, pues ni siquiera se pronunció sobre dicho elemento e, igualmente, pasó por alto el valor indiciario de este tipo de pruebas, lo que se hace más gravoso si se tiene en cuenta que la captura de pantalla fue el único elemento que tuvo en cuenta el juzgado para concluir que el ciudadano accionante conocía del resultado de la prueba de paternidad.

De acuerdo con el precedente constitucional<sup>2</sup>, la facultad discrecional con la que cuentan los jueces para valorar las pruebas, se debe ejercer de manera razonable y proporcional, so pena de incurrir en un defecto fáctico. Desde esa perspectiva, la Sala considera que las pruebas del expediente no sustentan la conclusión a la que llegó la autoridad accionada y, en consecuencia, que dicha autoridad valoró de forma irrazonable los elementos probatorios del plenario. Particularmente, llama la atención que el juzgado demandado no hubiere visto la necesidad de establecer si el mensaje electrónico resultó depositado en la bandeja de “*correos no deseados*” de la cuenta del accionante, para lo cual, incluso, pudo haber decretado pruebas de oficio. Esta hipótesis era viable, debido a que el correo electrónico fue enviado al accionante “*en copia*” y desde una cuenta cuyo dominio no es habitual para los administradores de los servidores que guardan la información de los correos electrónicos, esto es, desde una cuenta con el dominio “*@laboratoriogenes.com*”. En la misma línea, se echa de menos la actividad oficiosa del juez para establecer si los constantes traslados laborales del accionante, quien es miembro de las fuerzas militares, pudieron haberle dificultado acceder a sus cuentas de correo y conocer el resultado del examen, habida cuenta de los problemas de comunicación que se generan en algunos lugares en los que hace presencia la fuerza pública estatal.

Igualmente, la Sala resalta que el juez no les dio el valor probatorio correspondiente a las capturas de pantalla aportadas al expediente como prueba documental, las cuales debieron ser estudiadas como indicios y, como tal, en contexto con las otras pruebas del plenario, particularmente, teniendo como referente los resultados de la prueba genética. En términos prácticos, como el conocimiento de la prueba de paternidad supone el inicio de la contabilización del término para impugnar la paternidad, esto es, por tratarse de la prueba de una situación que produce efectos jurídicos relevantes, la Sala considera irrazonable que el juez diera por probada esta situación con un elemento indiciario y, además, sin hacer ningún pronunciamiento frente a la imposibilidad del remitente del correo para certificar la recepción del mensaje electrónico.

Así las cosas, al haberse dado por probada la recepción del mensaje de datos y su conocimiento con una captura de pantalla que, únicamente, demuestra la remisión de un correo electrónico, se incurrió en un defecto fáctico, pues se dio un alcance indebido a la prueba indiciaria. El presumir que el envío del correo electrónico equivale a que la persona efectivamente conoció su contenido resulta desproporcionado y supone la preponderancia de las formas sobre el derecho sustancial, más aún cuando el propio laboratorio afirmó no poder demostrar la efectiva recepción del correo y en el presente caso no hay duda sobre el hecho de que María José no es hija del ciudadano accionante.



pues está en los hechos de tutela afirmó que no había obtenido respuesta y por ello el accionado debía demostrar el acuse de recibido del correo electrónico.

Razón por la cual hay lugar a tutelar el derecho de petición presentado de manera escrita el 13 de mayo de 2022, en el que se solicitó por la señora Gloria Inés Pabón Correa, ante el accionado explicarle el porqué del incremento en el servicio de energía en su inmueble ubicado en la calle 14E1No 48-18 Barrio Brisas del Norte, Distrito de Riohacha, La Guajira, comparando las facturaciones desde el mes de noviembre de 2021 al mes de mayo de 2022, pues si bien a este expediente se allegó copia de la respuesta de fondo dada a la solicitud, no hay prueba de su debida notificación - acuse de recibo.

Por ello sería acertada la decisión del juez de primera instancia de tutelar el derecho de petición, pero por los argumentos de esta sentencia y por ello el numeral segundo del fallo impugnado sería modificado, disponiéndose ordenar al accionado AIR-E S.A.S. E.S.P., que proceda a notificar en debida forma si aún no lo ha hecho, con la prueba de ello, pues si es por mensaje de datos debe contar con “*acuse de recibo*” la respuesta de fondo y precisa aportada con el escrito de impugnación fechada 18 de mayo de 2022, presuntamente dada a la petición formulada en la solicitud escrita de fecha 13 de mayo de 2022, en la que la actora petición se le indicara el porqué del incremento en el servicio de energía en su inmueble ubicado en la calle 14E1No 48-18 Barrio Brisas del Norte, Distrito de Riohacha, La Guajira, comparando las facturaciones desde el mes de noviembre de 2021 al mes de mayo de 2022, y con ello esta tenga pleno conocimiento del trámite dado a su solicitud y poder acceder a los mecanismos de impugnación si lo cree necesarios.

En igual sentido se debe decir, que lo que respecta a la petición verbal que indica la accionante presento el mismo día que radico la petición escrita, es decir, 13 de mayo de 2022<sup>3</sup>, en la que se destaca *solicitó que a su vivienda se le instalara el contador individual y así tener la certeza del consumo total de su vivienda y no un aproximado como lo está manejando la hoy accionada, pues solo le hicieron llegar unos formatos por parte de la empresa para lo del contador, pero más nada, y aún sigue esperando que lo instalen, y han pasado más de 2 meses y no ha obtenido ninguna respuesta, pero lo que si se incrementa es el costo de la energía.*

En la respuesta aportada por el accionado no se le dio una respuesta sobre la mencionada petición de *instalar el contador individual a su inmueble*, cuando se le debió decir claramente, si habría o no lugar a su petición o las razones jurídicas y/o fácticas por las cuales se justificaría que no puedan dar respuesta de fondo a lo solicitado. Siendo correctos los argumentos del Juez de primera instancia, pues en el expediente no hay prueba de que se hubiere dado respuesta a esta petición y ella hubiere sido notificada, de manera pues, que si el núcleo esencial del derecho de petición es que se emita una respuesta y que esta sea de fondo, precisa y clara, en el caso concreto esta no cumplió con esos requisitos, razón por la cual hay lugar a tutelar este derecho de petición presuntamente presentado de manera verbal.

## 5. Decisión.

En virtud de lo expuesto, el fallo de primera instancia adiado 12 de agosto de 2022, dictado por el Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Riohacha, La Guajira, en la presente acción constitucional se CONFIRMARÁ pues se debe conceder el AMPARO del derecho de petición invocado, aunque por las razones expuestas en esta sentencia.

Por ello el numeral segundo del fallo impugnado sería modificado, disponiéndose ordenar al representante legal de la empresa accionada AIR-E S.A.S. E.S.P., o quien sea competente en esa entidad para dar cumplimiento al fallo-, para que, en el término de 48 horas contados a partir de la notificación de este fallo proceda a notificar en debida forma si aún no lo ha hecho, con la prueba de ello, pues si es por mensaje de datos debe contar con “*acuse de recibo*” la repuesta de fondo y precisa aportada con el escrito de impugnación fechada 18 de mayo de 2022, presuntamente dada a la petición escrita formulada en la solicitud de fecha 13 de mayo de 2022,

---

<sup>3</sup> Petición que se presume haberse presentado, pues la parte accionada en su escrito de impugnación a pesar de conocer los hechos de tutela en los que se menciona sobre la presentación de la misma, no desvirtúa tal afirmación.



en la que la actora peticionó se le indicara el porqué del incremento en el servicio de energía en su inmueble ubicado en la calle 14E1No 48-18 Barrio Brisas del Norte, Distrito de Riohacha, La Guajira, comparando las facturaciones desde el mes de noviembre de 2021 al mes de mayo de 2022, y con ello esta tenga pleno conocimiento del trámite dado a su solicitud.

Al igual se ordena al representante legal de la empresa accionada AIR-E S.A.S. E.S.P., o quien sea competente en esa entidad para dar cumplimiento al fallo-, para que, en el término de 48 horas contados a partir de la notificación de este fallo proceda a emitir y/o notificar la respuesta de fondo y precisa dada a la petición verbal presuntamente presentada por la señora Gloria Inés Pabón Correa, radicada el 13 de mayo de 2022, de *instalar el contador individual para la facturación del servicio de energía en el inmueble del que es usuaria la accionante*, indicándole a la accionante si no pueden dar respuesta de fondo a la solicitud las razones fácticas y jurídicas de ello, el término estimado para ello y así evitar dilataciones injustificadas y que el accionante tenga pleno conocimiento del trámite dado a su solicitud. Comunicar el cumplimiento del fallo a este Juzgado.

En mérito de lo expuesto se,

### RESUELVE

**PRIMERO: MODIFICAR** lo ordenado en el numeral segundo del fallo impugnado, proferido el 12 de agosto de 2022 por el Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Riohacha, La Guajira, disponiéndose en su lugar, ORDENAR al representante legal de la empresa accionada AIR-E S.A.S. E.S.P., o quien sea competente en esa entidad para dar cumplimiento al fallo-, para que, en el término de 48 horas contados a partir de la notificación de este fallo proceda a notificar en debida forma si aún no lo ha hecho, con la prueba de ello, pues si es por mensaje de datos debe contar con “*acuse de recibo*” la respuesta de fondo y precisa aportada con el escrito de impugnación fechada 18 de mayo de 2022, presuntamente dada a la petición escrita formulada en la solicitud de fecha 13 de mayo de 2022, en la que la actora peticionó se le indicara el porqué del incremento en el servicio de energía en su inmueble ubicado en la calle 14E1No 48-18 Barrio Brisas del Norte, Distrito de Riohacha, La Guajira, comparando las facturaciones desde el mes de noviembre de 2021 al mes de mayo de 2022, y con ello esta tenga pleno conocimiento del trámite dado a su solicitud. Comunicar el cumplimiento del fallo al Juzgado de primera instancia.

Al igual se ORDENA al representante legal de la empresa accionada AIR-E S.A.S. E.S.P., o quien sea competente en esa entidad para dar cumplimiento al fallo-, para que, en el término de 48 horas contados a partir de la notificación de este fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a emitir y/o notificar la respuesta de fondo y precisa dada a la petición verbal presuntamente presentada por la señora Gloria Inés Pabón Correa, radicada el 13 de mayo de 2022, de *instalar el contador individual para la facturación del servicio de energía en el inmueble del que es usuaria*, indicándole a la accionante si no pueden dar respuesta de fondo a la solicitud las razones fácticas y jurídicas de ello, el término estimado para ello y así evitar dilataciones injustificadas y que la accionante tenga pleno conocimiento del trámite dado a su solicitud. Comunicar el cumplimiento del fallo al Juzgado de primera instancia.

**SEGUNDO: CONFIRMAR** en todo lo demás el fallo de tutela impugnado, proferido por el Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Riohacha, La Guajira, el 12 de agosto de 2022, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

**TERCERO: COMUNÍQUESE** esta decisión al Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Riohacha, La Guajira, y **NOTIFÍQUESE** la presente decisión en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**CUARTO: TAL** como lo ordena el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta decisión, por Secretaría remítase el expediente para su eventual revisión a la Corte Constitucional.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

El Juez,

**CÉSAR ENRIQUE CASTILLA FUENTES**



**Firmado Por:  
Cesar Enrique Castilla Fuentes  
Juez Circuito  
Juzgado De Circuito  
Civil 001  
Riohacha - La Guajira**

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: **8d2715d444c6c5e9c4ead3c2d8fb91f573791be33cd33c1c32226759a1b2f1f3**

Documento generado en 19/09/2022 04:05:15 PM

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