



Rama Judicial  
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales  
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 3 de mayo de 2024

## **ACCIÓN DE TUTELA N° 2024-10109 DE SIRLENY MELÉNDEZ BELLO CONTRA ENEL CODENSA S.A. E.S.P.**

### **SENTENCIA**

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la acción de tutela promovida por Sirleny Meléndez Bello en contra de Enel Codensa S.A. E.S.P. por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

### **ANTECEDENTES**

#### **Hechos**

Informó que el 15 de enero de 2024 radicó un derecho de petición en el que solicitó cambiar las tarifas de energía de comercial a domiciliaria, sin que, a la presentación de la acción de tutela hubiere recibido respuesta alguna.

#### **Objeto**

De acuerdo con lo expuesto, la accionante pretende el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, solicita que se ordene a la encartada proporcionar una respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado el 15 de enero de 2024.

### **TRÁMITE DE INSTANCIA**

La presente acción fue admitida por auto del 22 de abril de 2024, por lo que se ordenó librar comunicación a la accionada, con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente; igualmente, se requirió a la accionante para que aportara el derecho de petición y su radicación, que pretendía hacer valer en la presente acción.

#### **Informe recibido**

La accionada **Enel Colombia S.A. E.S.P.** informó que no ha vulnerado en ningún momento los derechos fundamentales de la accionante, pues, por su parte no ha recibido derecho de petición alguno, esto al constatar la base de datos de derechos de petición radicados en el correo electrónico [clientescolombia@enel.com](mailto:clientescolombia@enel.com), ni en la página web.

Afirmó que realizó una búsqueda de la cuenta contrato 1651374-0 vinculada con la accionante, encontrando que no existen derechos de petición radicados para el 15 de enero de 2024.

Finalmente indicó que, correspondía a la accionante la carga de la prueba, es decir, adjuntar el derecho de petición incoado o en su defecto el correo electrónico al cual fue radicado el derecho de petición; de acuerdo con eso no existe ningún supuesto que permita concluir que la lesión realmente existió.

### **CONSIDERACIONES**



Rama Judicial  
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales  
Republica de Colombia

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: *i)* una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; *ii)* una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y *iii)* una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (Corte Constitucional Sentencia C-007 de 2017).

En punto a los términos para resolver las peticiones, la Ley 1755 de 2015, señaló que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Sin embargo, estableció un término especial tratándose de peticiones sobre: *i)* documentos e información las cuales deben resolverse en 10 días; y *ii)* consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo cuya solución debe darse en 30 días.

Ello fue reiterado por la Corte Constitucional, en Sentencia C-951 de 2014, en la que señaló:

*El artículo 14 que se incorpora al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece los plazos en los cuales la autoridad deberá dar respuesta a las distintas modalidades de petición y señala como regla general un término de quince (15) días luego de su recepción, el cual puede ser modificado por una norma legal especial.*

*Adicionalmente, determina que están sometidos a plazos especiales, en atención al contenido de la petición, las solicitudes de documentos y de información que deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las solicitudes de consulta cuyo plazo máximo es de treinta (30) días.*

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición de "el derecho a lo pedido", que se emplea con el fin de destacar que "el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal." (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).



**Rama Judicial**  
**Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales**  
**Republica de Colombia**

### Caso concreto

En el presente asunto el Despacho deberá resolver si en aras de proteger el derecho fundamental de petición de la accionante, hay lugar a ordenar a la encartada dar respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado el 12 de febrero de 2024.

Lo primero que advierte el despacho es que la accionante no aportó con la presentación de la tutela el derecho de petición y su radicación, por lo que, el Despacho la requirió para que los aportara; sin embargo, pese a estar notificada en debida forma al correo electrónico dispuesto en la acción de tutela, no allegó respuesta alguna.

Por su parte, Enel Colombia S.A. E.S.P., en respuesta a los hechos y pretensiones de la acción constitucional, manifestó que no recibió el derecho de petición al cual hace alusión la accionante, según cuenta de contrato 1651374-4 vinculada directamente a la accionante, por cuanto no existe derecho de petición radicado para el 15 de enero de 2024 o reclamaciones en la cuenta desde el 2021, tal y como se evidencia a continuación:

Suministro Eléctrico > 1651374								
Casos								
30+ elementos • Ordenado por Fecha/Hora de apertura • Se actualizó hace 32 minutos								
	Número d...	Fecha/Hora ...	Nombre del cont...	Número S...	Tipo de Atención	Motivo del caso	Subtema	Estado
1	594385233	17/04/2024 07:27 AM	NO CLIENTE	1651374	CONSULTA	FACTURA	VISUALIZACIÓN DIGITAL PDF	Cerrado
2	503975293	27/09/2023 07:42 AM		1651374	CONSULTA	FACTURA	ESTADO DE CUENTA	Cerrado
3	503688879	26/09/2023 01:00 PM	YERLIN JOHANNA AVILA	1651374	CONSULTA	FACTURA	ESTADO DE CUENTA	Cerrado
4	500626012	19/09/2023 08:20 AM	NO CLIENTE	1651374	CONSULTA	FACTURA	VISUALIZACIÓN DIGITAL PDF	Cerrado
5	500625858	19/09/2023 08:19 AM	LUIS ALBERTO MELEN...	1651374	CONSULTA	REPARTO	NO ENTREGA DE FACTURA	Cerrado
6	479602125	10/08/2023 09:11 AM	LUIS ALBERTO MELEN...	1651374	REQUERIMIENTO	REPARTO	CANCELACIÓN FACTURA VIRT...	Cerrado
7	439952326	13/07/2023 09:43 AM	LUIS ALBERTO MELEN...	1651374	REQUERIMIENTO	REPARTO	SUSCRIPCIÓN FACTURA VIRTUAL	Cerrado
8	439927841	13/07/2023 09:37 AM	LUIS ALBERTO MELEN...	1651374	REQUERIMIENTO	COBRANZA ENERGÍA	CRÉDITO == SVM	Cerrado
9	373403776	6/03/2023 05:36 AM	SUPERINTENDENCIA D...	1651374	INVESTIGACIONES SSPD	INVESTIGACIONES Y SANCIÓN...	PLEGEO DE CARROS	Cerrado
10	341713385	18/12/2022 05:18 PM		1651374	CONSULTA	FALTA DE SUMINISTRO	SUMINISTRO OTROS VECINOS ...	Cerrado
11	218724110	25/01/2022 11:21 AM	GENYIL FAJARDO	1651374	CONSULTA	CASO RADICACIONES	CASO RADICACIONES	Cerrado
12	214727994	17/01/2022 08:47 AM	LUIS ALBERTO MELEN...	1651374	REQUERIMIENTO	COMPROBANTE DE PAGO ENE...	EXPIDE ASEO	Cerrado
13	207011396	13/12/2021 10:37 AM	LUIS ALBERTO MELEN...	1651374	REQUERIMIENTO	COMPROBANTE DE PAGO CRÉ...	NO TITULAR DE CRÉDITO	Cerrado

Contactos > SIRLENY MELENDEZ								
Casos								
21 elementos • Ordenado por Fecha/Hora de apertura • Se actualizó hace 33 minutos								
	Caso	Fecha/Hora de ...	Nombre d...	Suministro	Tipo de Atención	Motivo del caso	Subtema	Estado
1	188899695	23/09/2021 09:21 AM		1651374	CONSULTA	COMPROBANTE ANTICIPADO CRÉD...	PAGO TOTAL	Cerrado
2	188899293	23/09/2021 09:20 AM		1651374	CONSULTA	CRÉDITO FÁCIL CODENSA	EXCLUSIÓN DE COBROS	Cerrado
3	188897636	23/09/2021 09:15 AM			REQUERIMIENTO	MODIFICACIONES COMERCIALES	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	Cerrado
4	188430129	21/09/2021 02:01 PM		1651374	CONSULTA	CASO RADICACIONES	CASO RADICACIONES	Cerrado
5	153742131	23/03/2021 11:50 AM			REQUERIMIENTO	MODIFICACIONES COMERCIALES	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	Cerrado
6	146263462	11/02/2021 09:02 AM		1651374	CONSULTA	CASO RADICACIONES	CASO RADICACIONES	Cerrado
7	142671180	25/01/2021 10:16 AM			REQUERIMIENTO	MODIFICACIONES COMERCIALES	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	Cerrado
8	142411027	22/01/2021 04:11 PM		1651374	CONSULTA	CASO RADICACIONES	CASO RADICACIONES	Cerrado
9	141359902	18/01/2021 08:08 AM		1651374	REQUERIMIENTO	COMPROBANTE DE PAGO ENERGÍA	RECLAMACIÓN EN TRÁMITE	Cerrado
10	141356517	18/01/2021 07:55 AM			REQUERIMIENTO	MODIFICACIONES COMERCIALES	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	Cerrado
11	141225625	16/01/2021 11:40 AM		1651374	CONSULTA	CASO RADICACIONES	CASO RADICACIONES	Cerrado
12	139604844	7/01/2021 11:54 AM		1651374	CONSULTA	CRÉDITO FÁCIL CODENSA	REDIFERIDO	Cerrado
13	139483507	6/01/2021 07:54 PM		1651374	CONSULTA	FACTURA	ESTADO DE CUENTA	Cerrado

Así las cosas, considerando los argumentos de defensa expuestos por la accionada, el Despacho verificó si, en verdad, obra constancia de entrega de la petición que la actora aduce haber radicado ante la entidad accionada, advirtiendo que no allegó ningún documento en el cual se plasme una constancia de entrega o radicación ni tampoco se incorporó la petición supuestamente presentada.



Rama Judicial  
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales  
Republica de Colombia

En ese orden, contrastados los anexos incorporados con la acción de tutela, con los argumentos expuestos por la accionada, se extrae que, en efecto, el accionante no acreditó la radicación del derecho de petición, razón por la cual la accionada no conocía la petición presentada, por lo que en ese sentido la Sentencia T-997 de 2005 resalto:

*La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: **debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo**, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder (negrita del Despacho).*

En conclusión, no basta que la accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar la copia recibida por la autoridad o por el particular en los medios destinados para ello o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.

Así las cosas, el Despacho encuentra que la accionante no acreditó la presentación de la petición ante la accionada Enel Codensa S.A. E.S.P., y en esa medida no se puede predicar la vulneración del derecho de petición razón por la cual se negara su amparo.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

#### RESUELVE

**PRIMERO: NEGAR** la acción de tutela instaurada por **Sirleny Meléndez Bello** identificado con c.c. 52.078.710 contra **Enel Codensa S.A. E.S.P.**, conforme a lo expuesto.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** a las partes por el medio más expedito y eficaz.

**TERCERO: PUBLICAR** esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

**CUARTO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación. De ser excluida de revisión, **ARCHÍVESE** el expediente, previas las desanotaciones de rigor.

**Notifíquese y Cúmplase,**

La Juez,

**LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR -**

**Firmado Por:**  
**Lorena Alexandra Bayona Corredor**  
**Juez Municipal**  
**Juzgado Pequeñas Causas**  
**Laborales 3**  
**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: **1b1b4367fec4e54efc605e7252bf313d99504c8372148c0a80c9140ff54cb505**

Documento generado en 03/05/2024 08:51:31 AM

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