



Bogotá D.C., 19 de enero de 2021

REF.: Acción de Tutela N° 2020-00416 de DEISI LUZMIT MORENO RIOS contra la sociedad CODENSA S.A. ESP

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la Acción de Tutela promovida por Deisi Luzmit Moreno Ríos contra la sociedad Codensa S.A. ESP por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso.

ANTECEDENTES

1. Hechos de la demanda

Reseñó que, en octubre de 2020, recibió la factura de los servicios de la accionada en un total de \$887.890, discriminados así: por el consumo de energía: \$187.558; por el uso de la tarjeta de crédito Codensa, la cual es usada por sus hijas: \$687.022, y por el uso de aseo: \$13.310.

Sostuvo que el 9 de octubre de 2020, realizó el pago por \$887.890 a través de la página www.davivienda.com como de costumbre lo hacía; sin embargo, hacia el 15 del mismo mes y año, empezó a recibir mensajes que le informaban que la factura de Codensa- Enel aún se encontraba pendiente de pago, por lo que se comunicó con la línea de atención al cliente, quienes le informaron que debía radicar a través de e-mail la información que documentara el pago.

Adujo que el 21 de ese mes y año, envió la solicitud formal al correo electrónico radicacionescodensa@enel.com, mediante la cual, solicitó que se aplicara y reconociera el pago del mes de octubre y adjuntó los soportes.

Indicó que el 23 de octubre de 2020, recibió un correo electrónico por parte de la encartada, a través del cual le manifestó que la solicitud había sido radicada bajo el número 126473601 y que la respuesta se iba a tramitar de acuerdo con el término establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y posteriormente, el 11 de noviembre de esa anualidad, recibió otro correo electrónico por parte de la encartada donde le indicó que se tomarían 20 días más para dar respuesta a la petición.

Señaló que, la factura de Codensa llega a nombre de Jorge Moreno, quien es su padre, y que tiene vinculada la tarjeta de crédito fácil Codensa que ella paga junto con su hermana y por el inconveniente presentado. Señala que la tarjeta se encuentra en mora y están por dirigirse a casas de cobranza lo que les generaría costos extra, por lo que considera que se presentó una falla administrativa de la cual no tiene el deber jurídico de soportar ni asumir.

Finalmente, sostuvo que el 10 de diciembre de 2020, la encartada llegó un nuevo correo electrónico en el que le indicó que se iba a tomar 10 días más para decidir la petición y que en la factura de ese mes, se estableció un pago por \$2.265.272, sin que se hubiera resuelto la petición de pago de octubre.



Objeto de la Tutela

De acuerdo con lo anterior, solicitó que, a través de la presente acción, se protejan los derechos fundamentales de petición y debido proceso y, en consecuencia, pide le den una respuesta de fondo a su derecho de petición, que no se generen intereses de mora ni procesos de cobro coactivo, que se reconozca que se efectuó el pago completo de la factura de octubre y que se dé continuidad a la facturación individualizando los cobros que se están ocasionando.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida mediante auto del 18 de diciembre de 2020, mediante el cual se vinculó al señor Jorge Moreno como titular del servicio de energía, por lo que se ordenó y librar comunicaciones a la accionada y al vinculado con el fin de ponerles en conocimiento el escrito de tutela y se les solicitó la información pertinente; sin embargo, guardaron silencio frente a la acción.

CONSIDERACIONES

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 *iustificada* 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), esta última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

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, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.

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



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 del *“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).

Así mismo, se ha alegado la protección del **debido proceso y debido proceso administrativo**, por lo cual este Despacho considera necesario recordar que conforme la Sentencia T – 010 de 2017, el primero es un derecho consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política Colombiana, el cual se aplica ***“a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas con el fin de que todos los integrantes de la comunidad nacional, en virtud del cumplimiento de los fines esenciales del Estado, puedan defender y preservar el valor de la justicia reconocida en el preámbulo de la Constitución”*** (negrilla fuera de texto), mientras que el segundo ha sido definido como la *“regulación jurídica previa que limite los poderes del Estado y establezcan el respeto de los derechos y obligaciones de los sujetos procesales, de manera que ninguna actuación de las autoridades dependa de su propio arbitrio, sino que se encuentren sujetas a los procedimientos señalados en la ley o los reglamentos”*, procedimiento que debe ser aplicado a todas las actuaciones administrativas y que debe estar sujeto a los principios de legalidad, competencia, publicidad y de los derechos de defensa, contradicción y controversia probatoria y de impugnación (C.C., T – 479 de 2017).

Así, el **debido proceso administrativo** implica una limitación al ejercicio de las funciones de las autoridades públicas y privadas, que debe estar revestido de obediencia a los parámetros procedimentales determinados en el marco jurídico vigente, para lo cual se requiere que los funcionarios que tienen a su cargo un proceso judicial o administrativo, se mantengan al tanto de las modificaciones que regula sus funciones, pues de lo contrario, se podría incurrir en la ejecución de un proceso no determinado legalmente, por lo cual, este derecho permite eliminar cualquier criterio subjetivo y conducta omisiva, negligente o descuidada en que pueda incurrir el funcionario que está a cargo del proceso (C.C., T – 051 de 2016).

Caso concreto

En el presente caso, pretende la accionante se protejan los derechos fundamentales de petición y debido proceso y, en consecuencia, pide ordenar la emisión de una respuesta de fondo a su derecho de petición, que no se generen intereses de mora ni procesos de cobro coactivo, que se reconozca que se efectuó el pago completo de la factura de octubre y que se dé continuidad a la facturación individualizando los cobros que se están ocasionando.

Ahora como son varias las pretensiones que formula la accionante, el Despacho las resolverá de la siguiente manera:

Frente la respuesta al derecho de petición

Para resolver este punto, observa el Despacho que dentro del escrito de tutela la accionante aportó un pantallazo de la petición que elevó el 21 de octubre de 2020 a la encartada, en la dirección electrónica



radicacionescodensa@enel.com mediante la cual aportó el certificado de pago del banco Davivienda, copia de la cedula y de la factura de Codensa¹.

Por otra parte, observa el Despacho que la sociedad accionada guardó silencio frente a la acción de tutela, por lo que se tendrá en cuenta el actuar negligente del mismo, conforme lo establece artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, el cual dispone que si el encartado no presenta informe sobre los hechos que motivan la acción de tutela estos deberán tenerse como ciertos, salvo que hayan sido desvirtuados por este, requisito que no se encuentra acreditado en el presente evento.

En este punto debe precisar el Despacho que los hechos que son objeto de esta presunción fueron debidamente acreditados por el actor, lo que permite tener certeza de la presentación de la petición y al ser la omisión de respuesta una negación indefinida, correspondía la entidad encartada desvirtuar el dicho del actor.

En consecuencia, al no haberse acreditado que Codensa S.A. E.S.P. hubiese emitido una respuesta a la petición que elevó la promotora, es claro que la vulneración a su derecho de petición se mantiene y en ese sentido el amparo solicitado es viable. Por ello se ordenará a Codensa S.A. E.S.P. que, dentro de las 48 horas posteriores a la notificación de esta providencia, emita y notifique en debida forma una respuesta clara, concreta y de fondo frente a la petición radicada el 21 de octubre de 2020, a través de la cual aportó el certificado del pago de la tarjeta de crédito de Codensa del mes de octubre de 2020.

Sobre el cobro de intereses de mora, procesos de cobro coactivo y que se reconozca que se efectuó el pago completo de la factura de octubre

Para resolver estos puntos, conviene precisar que de la documental que aportó la accionante, se pudo conocer que el 19 de octubre de 2020 el Banco Davivienda certificó que la promotora realizó un pago con destino a Enel Codensa por valor de \$887.890 el 9 de octubre de dicha anualidad, el cual quedó registrado con el número de autorización 41003563² y que dicho valor cubre el monto señalado en la factura 0037625-7 con fecha de pago oportuno al 15 de octubre de 2020³.

Por otra parte, pese a que los hechos se presumieron por ciertos de conformidad a lo reseñado en líneas anteriores, con la documental que aportó la promotora el Despacho pudo conocer que, en efecto, se realizó el pago por \$887.890 en el mes de octubre y que a la fecha la encartada no ha aplicado dicho pago afectando no solo el derecho fundamental al debido proceso de la accionante, sino el de su buen nombre, ya que Codensa, le sigue generando llamadas y mensajes de texto, advirtiéndole el pago que tiene pendiente con ultimátum de reportarla ante las centrales de riesgo, situación que conlleva a que esta sede judicial estudie de fondo los pedimentos elevados por la promotora ya que los mecanismos ordinarios dispuestos por el legislador, ocasionarían que se afecten gravemente los derechos fundamentales aquí invocados.

Bajo ese panorama, el Despacho advierte que la vulneración de los derechos fundamentales ya señalados se siguen manteniendo en el tiempo ya que a la fecha no se conoce si la encartada descontó el pago que realizó la promotora en octubre y anuló el cobro de los intereses moratorios, ya que la tesis de esta sede judicial, como se ha señalado, es que la actora sí realizó el pago a través de la plataforma del Banco Davivienda, por lo que si la accionada considera que no se reflejó el valor, deberá iniciar las

¹ Ver archivo 1 folio 3

² Ver archivo 1 folio 2

³ Ver archivo 1 folio 13



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

acciones que estime pertinentes con la entidad bancaria y no con la accionante, quien cumplió con el pago de su obligación.

En ese orden, el cobro que está realizando la encartada con intereses moratorios, no guarda relación con la realidad aquí demostrada, ya que la promotora realizó el pago de su obligación en tiempo y, a la fecha, se ha visto afectada por una omisión que se presentó entre la entidad bancaria y la aquí accionada, carga administrativa que no debe soportar.

Así las cosas y teniendo en cuenta lo señalado, el Despacho ordenará a Codensa S.A. E.S.P., a través de su representante legal que en el término de 48 horas siguientes a la notificación de esta decisión que reconozca el pago realizado por la promotora por valor de \$887.890 que correspondía a la factura del mes de octubre de 2020 y como consecuencia de ello, elimine el proceso de cobro coactivo junto con los intereses moratorios que le haya generado, por falta de pago de la factura de octubre de 2020.

Sobre dar continuidad a la facturación individualizando los cobros

De plano, el Despacho rechazará esta pretensión ya que no se demuestra la afectación de algún derecho fundamental por no individualizarse en la factura los cobros que se hacen, por lo que este pedimento se escapa de la órbita constitucional y conlleva a negar por improcedente la misma.

DECISIÓN

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: PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición, debido proceso y buen nombre de **Deisi Luzmit Moreno Ríos** contra **Codensa S.A. ESP** de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la sociedad **Codensa S.A. ESP** a través de su representante legal Carlos Hermogenes de La Espriella Salcedo o por quien haga sus veces que, en el término de 48 horas siguientes a la notificación de esta decisión, emita y notifique en debida forma una respuesta clara, concreta y de fondo frente a la petición radicada el 21 de octubre de 2020, a través de la cual aportó el certificado del pago de la factura de los servicios prestados por la accionada en mes de octubre de 2020.

TERCERO: ORDENAR a la sociedad **Codensa S.A. ESP** a través de su representante legal Carlos Hermogenes de La Espriella Salcedo o por quien haga sus veces que, en el término de 48 horas siguientes a la notificación de esta decisión que reconozca el pago realizado por la promotora por valor de \$887.890 que correspondía a la factura del mes de octubre de 2020 y como consecuencia de ello, elimine el proceso de cobro coactivo junto con los intereses moratorios que le haya generado, por falta de pago de la factura de octubre de 2020.

CUARTO: NEGAR las demás pretensiones, conforme lo expuesto.

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



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

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

SÉPTIMO: 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.

OCTAVO: ORDENAR que por secretaría se realice la comunicación por estado electrónico, el cual deberá ser publicado en la página de la Rama Judicial <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-03-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/2020n1>.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Comunicar por estado n.º 002 de enero de 2021. Fijar virtualmente.

Firmado Por:

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

JUEZ MUNICIPAL

JUZGADO 3^{er}o MPAL PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES BOGOTA

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:

5c6fd672f63b6547a492f2cc9b0e413388b52ed1beb29e1e3bb3dcda1099a4

Documento generado en 19/01/2021 10:28:30 AM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

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