

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2022-00773-00

ACCIONANTE: JOSÉ DAVID RONCANCIO MARÍN

ACCIONADA: LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.

SENTENCIA

En Bogotá D.C. a los veintiocho (28) días del mes de octubre del año dos mil veintidós (2022) procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por el señor **JOSÉ DAVID RONCANCIO MARÍN**, quien pretende el amparo de los derechos fundamentales a la intimidad, petición y debido proceso, presuntamente vulnerados por **LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.**

RESEÑA FÁCTICA

Indica el accionante que, mediante correo electrónico del 16 de septiembre de 2022, la accionada le remitió a su correo electrónico personal un mensaje adjuntándole la factura No. 90385857, correspondiente a la cuenta contrato No. 11194837.

Que dicha factura corresponde al servicio de aseo del periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de agosto de 2022 por la suma de \$3'685.000 respecto de un predio ubicado en la TV 35 29B SUR 19 LC 1 a nombre de JOSE S RONCANCIO.

Que dicho *cobro* le sorprendió pues no adeuda suma alguna por concepto del servicio público de aseo, ni tiene relación con esa cuenta contrato, ni con esa dirección.

Que no comprende cómo la accionada obtuvo su correo electrónico personal, cuando en ningún momento le ha puesto de presente la política de tratamiento de datos con que cuenta, ni él ha solicitado la expedición de factura alguna.

Que el 21 de septiembre de 2022 remitió a la accionada una petición al correo electrónico: lime@lime.com.co con el propósito de que se esclareciera el cobro que se estaba efectuando, la forma como obtuvo su correo electrónico y las evidencias de que él era el titular del servicio que se pretendía cobrar.

Que en respuesta del 22 de septiembre de 2022, la accionada le informó que esa dirección electrónica era exclusivamente para notificaciones judiciales, por lo que la petición la debía radicar en linea110@proceraseo.co.

Que el 22 de septiembre de 2022 elevó nuevamente la petición al correo electrónico linea110@proceraseo.co, obteniendo acuse de recibo, pero no se le ha dado respuesta.

Por lo anterior, solicita el amparo de sus derechos fundamentales y, en consecuencia, se ordene a la accionada (i) brindar una respuesta clara, concreta, congruente, precisa y de fondo a la petición radicada del **22 de septiembre de 2022**; y (ii) desvincular sus datos personales de la cuenta contrato No. 11194837 toda vez que no es el titular, y orientar los cobros al verdadero propietario.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.

La accionada allegó contestación el 20 de octubre de 2022, en la que manifiesta que es cierto que el 16 de septiembre de 2022 se remitió una factura a la cuenta contrato No. 11194837.

Que dicha factura corresponde al periodo del 01/07/2022 al 31/08/2022 por la suma de \$3.685.000 respecto del predio ubicado en la TV 35 29B SUR 19 LC1 a nombre de José S Roncancio.

Que, verificado su sistema de información comercial, el accionante ha presentado otras peticiones que recaen sobre cuentas diferentes, mediante las cuales ha autorizado el tratamiento de sus datos personales y, por tal motivo, estos reposan en su base de datos.

Que por error se remitió una factura que correspondía a una cuenta contrato diferente, pero el mensaje de datos enviado no genera en sí mismo una responsabilidad pecuniaria o de cobro coactivo.

Que de conformidad con la ley 1581 de 2012, el actor podía solicitar la corrección o eliminación de los datos, pero no presumir o aseverar que estos le están siendo usurpados y/u obtenido de forma indebida o arbitraria.

Que el accionante remitió el correo electrónico a lime@lime.com.co, el cual está dispuesto únicamente para notificaciones judiciales, por lo que se generó una respuesta automática informándole los canales autorizados para presentar PQR en el servicio público de aseo.

Que el accionante no prueba haber enviado la petición al correo línea110@proceraseo.co, ni tampoco informó el número de radicación asignado a su petición en este sistema.

Que se verificó la bandeja de entrada y las únicas peticiones remitidas por el accionante están fechadas del año 2020 y no tienen relación con el objeto de la acción de tutela.

Que, a pesar de ello, y con el ánimo de resolver las pretensiones del actor, se generó el radicado No. 1188946 mediante el cual se atendieron las peticiones del 19 y 22 de septiembre de 2022, con oficio No. 1115977 del 20 de octubre de 2022, el cual se remitió al correo jose.roncancio2@gmail.com.

Que con dicho oficio se brindó respuesta clara, concreta, congruente, precisa y de fondo del motivo por el cual se remitió la factura de la cuenta contrato No. 11194837 al correo jose.roncancio2@gmail.com el 16 de septiembre de 2022.

Que igualmente se le informó al peticionario que sus datos personales fueron retirados y/o desvinculados para la cuenta contrato No. 11194837.

Por lo anterior, solicita declarar improcedente la acción de tutela, teniendo en cuenta que no se ha vulnerado ningún derecho fundamental al accionante.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿La sociedad **LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.** ha vulnerado el derecho fundamental de petición del señor **JOSÉ DAVID RONCANCIO MARÍN** al no dar respuesta completa y de fondo a su petición del 23 de septiembre de 2022?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando éstos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de ese derecho fundamental.

La Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia¹, ha señalado que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) La posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) La respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) Una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

Asimismo, la Corte Constitucional² ha señalado que el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

3) *La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*

4) *La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*

5) *El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*

6) *Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

7) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad o el particular, según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del

³ Sentencia T-146 de 2012.

solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar que, el artículo 5° del Decreto 491 de 2020 amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de esta norma en la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

Valga señalar que, si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos originalmente establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA LEGISLACIÓN Y LA JURISPRUDENCIA

El ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”*.

De igual forma, la ley 1562 de 2012 *“Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones”*, dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil, deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

En la Sentencia C-012 de 2013, la Corte Constitucional estableció la importancia de las notificaciones realizadas a través de correo electrónico, así:

“... Se señaló que en el marco de las competencias del legislador, es legítimo que éste adecúe el sistema de notificaciones a los nuevos y mejores avances tecnológicos, ya que es necesario actualizar los regímenes jurídicos para darle fundamento al intercambio

electrónico de datos, como ocurrió con la Ley 527 de 1999, o el artículo 29 de la Ley 794 de 2003. No obstante lo anterior, la jurisprudencia ha reconocido también que, en la incorporación de los avances tecnológicos en los procesos de notificación, no puede perderse de vista el fin del mismo, que consiste en lograr comunicar al sujeto, las actuaciones judiciales o administrativas que puedan interesarle.

También la sentencia C-624 de 2007, en la que se estudió una demanda contra el artículo 45 de la Ley 1111 de 2006, que modificó el artículo 565 del Estatuto Tributario, citado anteriormente, la Corte reiteró la constitucionalidad de los mecanismos de notificación electrónica, estableciendo que “estas normas están estrechamente relacionadas con la materialización del debido proceso administrativo en los procedimientos tributarios, aduaneros y cambiarios, en tanto prevén mecanismos eficaces para la notificación de las actuaciones de la administración”.

Esta jurisprudencia fue recordada en la sentencia C-980 de 2010, al señalar que, tal y como lo ha reconocido la Corte en múltiples decisiones, en el marco de los diferentes tipos de notificación dispuestas por el legislador, la que se realiza por correo, incluido el electrónico, representa un mecanismo adecuado, idóneo y eficaz, que garantiza el principio de publicidad y el debido proceso, porque es una manera legítima de poner en conocimiento de un determinado proceso o actuación administrativa, a los sujetos interesados”.

Igualmente, en la Sentencia T-230 de 2020 la Corte estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

“Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común⁴. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.”⁵ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

4.5.6.1.2. *De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos.*

En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC’s. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta

⁴ Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>

⁵ Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009.

para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior⁶.

(...) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas⁷. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este “será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.”⁸ Al respecto, la Corte manifestó que “los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.”⁹

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes **medios electrónicos habilitados** por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. (...)

En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. **Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva.** En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.”

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **JOSÉ DAVID RONCANCIO MARÍN** elevó un derecho de petición ante **LIMPIEZA METROPOLITANA – LIME S.A. E.S.P.**, en el que solicitó lo siguiente¹⁰:

1. “Solicito que en forma clara, concreta, precisa y de fondo se sirvan informar al suscrito con fundamento en que material probatorio dan por demostrado que soy

⁶ En la Sentencia C-951 de 2014, la Corte indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad “para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, **[lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición**, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición” (se resalta por fuera del original).

⁷ Sentencia C-662 de 2000.

⁸ Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10.

⁹ Sentencia C-662 de 2000.

¹⁰ Páginas 16 a 19 del archivo pdf 001. AcciónTutela

- deudor de la factura electrónica 90385857, perteneciente a la cuenta contrato No. 11194837.*
- 2. Solicito se entregue a mi costa las evidencias y pruebas que demuestren que soy titular de la cuenta contrato No. 11194837.*
 - 3. Como quiera que, la empresa a través de su misiva afirma «Atendiendo a la solicitud realizada», solicito se sirvan expedir a mi costa, copia del comunicado, certificado de grabación magnética o petición contenida en cualquier otro medio idóneo donde se pueda verificar que el suscrito solicitó a la empresa la emisión del título valor factura electrónica 90385857 asociado a la cuenta contrato 11194837 que remitieron a mi correo personal.*
 - 4. En el evento de no contar con dicha información, solicito respetuosamente se sirvan informar en forma clara, concreta, precisa y de fondo por qué la empresa me remite una factura bajo el siguiente enunciado «Atendiendo a la solicitud realizada».*
 - 5. En el evento de indicar que el suscrito no elevó dicha petición, sino un tercero, requiero que a mi costa se me remita la información de quien refieran, pues se esta vulnerando mi derecho a la intimidad y buen nombre, producto de una eventual suplantación.*
 - 6. Solicito que en forma clara, concreta, precisa y de fondo se sirvan informar al suscrito por qué razón afirman que tengo un vínculo con un predio ubicado en la TV 35 29B SUR 19 LC 1 cuando no soy propietario ni he sido arrendatario en dicha orientación.*
 - 7. En caso de manifestar que se trata de «homónimos» por un apellido, sírvanse informar en forma clara, concreta, precisa y de fondo que tipo de control de datos maneja la empresa para haber usurpado de tal forma mi intimidad remitiéndome correos que no son de mi titularidad.*
 - 8. Solicito se sirvan informar en qué momento la empresa de servicios públicos puso en conocimiento del suscrito la política de protección de datos, toda vez que, nunca les he suministrado mi correo electrónico para notificaciones.*
 - 9. Solicito se sirvan informar en forma clara, concreta, precisa y de fondo, las razones jurídicas y de facto por las cuales no atendieron el derecho de petición que elevé el 21 de septiembre de 2022.*
 - 10. En el evento de expresar que no se emitió respuesta en razón a que se envió a un canal de comunicación diferente de la empresa, requiero se sirvan ilustrar al suscrito las razones jurídicas por las cuales no se dio aplicación al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, derivando en que tuviese que radicarles un segundo escrito de petición.*
 - 11. En el evento de encontrar acreditado que se incumplió con el deber legal de atender la petición incoada el 21 de septiembre de 2021, solicito respetuosamente se de apertura a una investigación disciplinaria en contra del funcionario que desatendió la solicitud.*
 - 12. En el evento de tratarse de un infortunado descuido y error por parte de la empresa de cobrarme rubros que no se corresponden con la realidad, les solicito amablemente retirarme de sus bases de datos para dicho cobro.”*

En su contestación, la accionada manifiesta que el actor no prueba haber radicado la petición en el correo electrónico: linea110@proceraseo.co, ni informa el número de radicación asignado; además, señala que, al verificar en la bandeja de entrada, las únicas peticiones que reposan, remitidas por el actor, datan del año 2020 y no tienen relación con esta acción constitucional.

Sin embargo, conforme a las pruebas documentales aportadas por el actor, se observa que, la petición fue enviada desde el correo electrónico: roncanciomarinabogados@gmail.com hacia el correo electrónico: linea110@proceraseo.co, dispuesto en la página web oficial de

LIME S.A. E.S.P. para la radicación de PQRS relacionados con la prestación del servicio¹¹, el día 22 de septiembre de 2022 a las 20:31 p.m., recibiendo acuse de recibo de la misma el día 22 de septiembre de 2022 a las 20:37 p.m., conforme a la certificación emitida por *e-entrega*¹².

Conforme a ello, es dable concluir que la petición del actor se entiende debidamente presentada ante la accionada el día 23 de septiembre de 2022, por lo que aquella estaba en la obligación legal de brindar respuesta dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la 1755 de 2015, ya vigente para el momento en que se radicó la petición, término que finalizó el 14 de octubre de 2022; empero, ello no ocurrió, según lo informado por las partes.

Al margen de lo anterior, al descorrer traslado de la acción de tutela, la accionada informó que le generó a la petición del actor el radicado No. 1188946 y que, mediante Oficio No. 1115977 del 20 de octubre de 2022, la respondió en los siguientes términos¹³:

“Una vez validado nuestro sistema de información comercial, inicialmente corresponde señalar que la cuenta contrato 11194837 que identifica al predio de la TV 35 29B SUR 19 LC 1 con suscriptor JOSE S RONCANCIO presenta un cartera por valor de 3,685,000, es de aclarar que por el valor de la deuda y el tiempo del incumpliendo LIME S.A. ESP dispone de un departamento de cartera, así como de una casa de cobranza el cual se dedica a generar cobros persuasivos con el fin de recuperar los valores adeudados por los usuarios.

Por otra parte y abordando su solicitud de información referente a “cómo se obtuvo el correo electrónico Personal” y “en qué momento la empresa de servicios públicos puso en conocimiento del suscrito la política de protección de datos” se indica la gestión de cobranza emitida a la cuenta contrato de la referencia logro un contacto emitiendo la siguiente gestión: (...)

Así mismo, al emitir cartas de cobranza a la dirección TV 35 29B SUR 19 LC 1 el pasado 23.02.2022 se logra apreciar la copia que reposa en nuestros archivos la señora María Marín con la que se había entablado conversación telefónica es la persona que firma de recibido el documento, así: (...)

Resumiendo el histórico de las gestiones emitidas al predio, y, con el fin de abordar de forma clara concreta y precisa su renuente afirmación a la vulneración de política de protección de datos, ponemos en conocimiento del usuario que en nuestras bases de datos reposa información referente al correo electrónico jose.roncacio2@gmail.com, toda vez que el usuario ya había solicitado notificación electrónica al mismo por PQRS interpuestos ante LIME S.A. ESP.

Ahora bien, si el sr. Roncancio no es el titular o tenedor de la deuda en referencia, de antemano LIME S.A. ESP ofrece disculpas por los impases ocasionados al generar cobros persuasivos a su correo personal.

¹¹ <https://www.lime.net.co/>

¹² Páginas 29 y 30 del archivo pdf 001. AcciónTutela

¹³ Páginas 17 a 22 del archivo pdf 006. ContestaciónLime

*Aunado a lo anterior, y con el fin de ampliar los procesos y procedimientos del departamento de cartera se pone a disposición del usuario la metodología del envío de facturación electrónica con el fin de dar a conocer que el correo al cual usted aduce como una afirmación, corresponde a una guía o línea genérica en la cual se puede evidenciar que es completamente respetuosa, y de carácter general e informativo.
(...)*

Ahora bien, como se indicó anteriormente la redacción del correo obedece a una línea creada de manera automática teniendo en cuenta el previo análisis de la cartera y el tipo de deudores que se maneja para el servicio público de aseo, no obstante reiteramos nuestras disculpas por los malestares causados.

Por lo anteriormente expuesto se aclara al usuario que el hecho de recibir una factura no lo relaciona como propietario o suscriptor del inmueble, únicamente se maneja como uno de los medios de cobros persuasivos ejecutados por nuestro departamento de cartera, sin afirmar que la deuda o el inmueble corresponda al propietario y/o destinatario del correo electrónico.

Resulta necesario aclararle al usuario que los únicos canales autorizados por LIME S.A. ESP para la recepción de peticiones, quejas y/o reclamos del servicio público de aseo es la dirección de correo electrónico linea110@proceraseo.co, mediante el cual podrá formular sus PQRS durante las 24 horas del día.

De igual forma, a continuación, se presentan los diferentes canales de atención habilitados por la empresa para la presentación ágil y efectiva de los requerimientos informativos y/o PQRS inherentes a la prestación, facturación y cobro de aseo relacionados a continuación: (...)

Así las cosas, no se considera una falta de respeto o transgresión al sentido material del derecho de petición, toda vez que el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 precisa sobre los "Funcionarios sin competencia", pero para el caso que nos ocupa su inconformidad radica por gestiones emitidas por LIME S.A, en consecuencia se cumplió con el debido proceso de notificarle al usuario los canales de atención permitidos para la recepción de PQR'S, es de aclarar que dicha información es de conocimiento público y se encuentra plasmada al interior de nuestra página oficial <https://www.lime.net.co>, así como en la página de UAESP Unidad Administrativa Especial de Servicio Públicos <https://www.uaesp.gov.co>.

Finalmente se informa al usuario que su información personal será retirada de los cobros que se emiten para la cuenta contrato 11194837 que identifica al predio TV 35 29B SUR 19 LC 1. No obstante, se aclara que al momento de radicar una PQR'S el usuario autoriza a LIME.S.A. ESP al tratamiento de Datos Personales de conformidad con lo ordenado Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012."

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si la respuesta brindada cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

En primer lugar, respecto de la **notificación** de la respuesta, se tiene que, ésta fue enviada y entregada a través de correo electrónico certificado el día 26 de octubre de 2022, en la dirección electrónica: jose.roncancio2@gmail.com, misma que coincide con el señalado en el acápite de notificaciones del derecho de petición y de la acción de tutela¹⁴. Además, en

¹⁴ Páginas 4 y 5 del archivo pdf 008. ConstanciaNotificaciónRespuestaAPetición

memorial del 28 de octubre de 2022, el señor **RONCANCIO MARÍN** informó haber recibido el Oficio 1115977 del 20 de octubre de 2022, por medio del cual la accionada dio respuesta a su petición¹⁵.

En segundo lugar, respecto de la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la 1755 de 2015, fue emitida y notificada durante el transcurso de esta acción de tutela.

En tercer lugar, frente al requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo peticionado, considera el Despacho que la respuesta brindada satisface el derecho de petición, por las siguientes razones:

En los puntos **1 a 6** y **12**, el actor solicita información sobre el motivo por el cual *se da por demostrado* que él es el deudor de la factura electrónica 90385857, perteneciente a la cuenta contrato No. 11194837, y que tiene un vínculo con el predio ubicado en la TV 35 29B SUR 19 LC 1; así como pruebas que demuestren que él es el titular de esa cuenta contrato y copia de la solicitud por medio de la cual, presuntamente, él solicitó la emisión de la factura electrónica que fue enviada a su correo personal; y, en caso de que la solicitud la hubiera realizado un tercero, se le informara quién fue esa persona pues se podría estar presentando una eventual suplantación. Así mismo, solicitó que, en caso de tratarse de un error, se le retirara de la base de datos respecto de ese cobro.

Al respecto, en la respuesta otorgada, la accionada le indicó al peticionario que la cuenta contrato No. 11194837 que identifica al predio ubicado en la TV 35 29B SUR 19 LC 1, cuyo suscriptor es JOSE S RONCANCIO, presenta una cartera por valor de \$3.685.000, por lo que una casa de cobranza realizó el proceso de cobro persuasivo para recuperar el valor adeudado y dentro de dicha gestión se logró un contacto relacionado con el correo electrónico jose.roncacio2@gmail.com, por lo que el asesor remitió allí la factura desde el SIGAB el 16 de septiembre de 2022.

Así mismo, le puso de presente la metodología de envío de facturación electrónica, resaltándole que la comunicación enviada corresponde a una guía genérica de carácter informativo y advirtiéndole que el hecho de recibir una factura no lo relaciona como propietario o suscriptor del inmueble, sino que únicamente corresponde a uno de los medios de cobro persuasivo que maneja el departamento de cartera, con lo cual, le reitera, no se está afirmando que la deuda o el inmueble corresponda al destinatario del correo.

¹⁵ Página 1 del archivo pdf 009. MemorialAccionante

Por último, la entidad le pide al peticionario excusas por los malestares causados y le informa que su información personal sería **retirada** de los cobros que se emiten para la cuenta contrato No. 11194837 que identifica al predio TV 35 29B SUR 19 LC 1.

Como se puede observar, lo resuelto por **LIME S.A. E.S.P.** atiende a cabalidad, de manera clara y de fondo, e incluso de forma satisfactoria, lo perseguido por el actor en los puntos 1 a 6 y 12 de la petición.

En los puntos **7 y 8** el actor solicita información frente al tipo de control de datos que maneja la empresa para haber *usurpado* su intimidad remitiéndole correos que no son de su titularidad, así como sobre el momento en que se le puso en conocimiento la política de protección de datos, teniendo en cuenta que él nunca ha suministrado su correo electrónico para notificaciones.

Al respecto, en la respuesta otorgada, la accionada le indicó que en las bases de datos de **LIME S.A. E.S.P.** reposa información referente al correo electrónico jose.roncacio2@gmail.com, toda vez que ese usuario ya había solicitado notificación electrónica por ese canal, en PQRS interpuestas ante la entidad. En tal sentido, le aclaró que, al momento de radicar una PQRS el usuario autoriza a **LIME.S.A. E.S.P.** el tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012. Igualmente, le puso de presente al peticionario que, si él no era el titular o tenedor de la deuda, ofrecía disculpas por los impases ocasionados al generar cobros persuasivos a su correo personal.

En este punto, es importante señalar que, aun cuando en memorial del 28 de octubre de 2022 el accionante manifiesta estar inconforme con la respuesta otorgada por la accionada en el Oficio No. 1115977 del 20 de octubre de 2022, debido a que, en su criterio, la entidad *“valiéndose de artificios hacen parecer que el suscrito le solicitó a LIME la notificación de la factura que derivó en el derecho de petición que generó la presente tutela”*, desfigurando una reclamación que él presentó el 13 de julio de 2020; lo cierto es que de la lectura de la respuesta brindada no se deriva dicha circunstancia.

En efecto, en la página 2 del Oficio No. 1115977, la accionada manifiesta explícitamente: *“ponemos en conocimiento del usuario que en nuestras bases de datos reposa información referente al correo electrónico jose.roncacio2@gmail.com, toda vez que el usuario ya había solicitado notificación electrónica al mismo por **PQR'S interpuestos ante LIME S.A. ESP.**”, y a renglón seguido se observa un pantallazo correspondiente a un extracto del acápite de notificaciones de un documento donde se lee:*

“Haciendo uso de las tecnologías de la información y dado el estado de emergencia, recibiré notificaciones y/o comunicaciones en el correo electrónico jose.roncacio2@gmail.com. Teléfono (...)”

Como se puede observar, y contrario a lo afirmado por el actor, en dicha manifestación la accionada no está indicando que el accionante hubiera elevado una petición solicitando la notificación de la factura electrónica que derivó en la petición objeto de esta acción constitucional, y que en esa petición hubiera señalado su dirección electrónica de notificaciones; por el contrario, de la literalidad de la respuesta emitida por la entidad, lo que ésta dice es que tiene en su base de datos el correo electrónico del señor **JOSÉ DAVID RONCANCIO MARÍN**, producto de peticiones, quejas, recursos y/o reclamos *interpuestos* ante la entidad, entendiéndose por ello que, éstos PQRS se presentaron tiempo atrás.

Dicha circunstancia se corrobora con lo informado por **LIME.S.A. E.S.P.** en la contestación, donde afirma que en la entidad reposan peticiones remitidas por el accionante en el año 2020¹⁶; información que no es desconocida por el actor, pues en su memorial del 28 de octubre de 2022 justamente refiere que el 13 de julio de 2020 presentó una reclamación ante la accionada.

Precisado lo anterior, considera el Despacho que la respuesta brindada por **LIME S.A. E.S.P.** frente a los puntos 7 y 8 también resulta clara, precisa y acorde a lo solicitado.

En los puntos **9 a 11** el actor solicita información sobre las razones jurídicas y fácticas por las cuales no se atendió la petición que elevó el 21 de septiembre de 2022 y las razones jurídicas por las cuales no se dio aplicación al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, derivando en que tuviese que radicar un segundo escrito de petición. Así mismo, que, en caso de encontrar acreditado que se incumplió con el deber legal de atender la petición del 21 de septiembre de 2022, se dé apertura a una investigación disciplinaria en contra del funcionario que desatendió la solicitud.

Al respecto, en la respuesta otorgada la accionada le aclaró al peticionario los diferentes canales de atención habilitados para la presentación ágil y efectiva de los requerimientos informativos y/o PQRS inherentes a la prestación, facturación y cobro de aseo; y le aclaró que el único canal electrónico autorizado por **LIME S.A. E.S.P.** para tales efectos era el correo electrónico: linea110@proceraseo.co; información que, le resaltó, es de conocimiento público y se encuentra visible tanto en la página web de la entidad como de la Unidad Administrativa Especial de Servicio Públicos. Así mismo, le señaló el motivo por el cual no se había dado aplicación a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 y

¹⁶ Página 3 del archivo pdf 006. ContestaciónLime

le resaltó que se había cumplido con el debido proceso al notificarle los canales de atención permitidos para la recepción de PQR'S, para que acudiera a los mismos a elevar su petición.

Por lo anterior, considera el Despacho que la respuesta brindada por **LIME S.A E.S.P.** al derecho de petición presentado por el señor **JOSÉ DAVID RONCANCIO MARÍN**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, pues otorgó una respuesta completa, de fondo y congruente a las solicitudes contenidas en cada uno de los puntos de la petición y además fue debidamente notificada.

En consecuencia, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** en la acción de tutela del señor **JOSÉ DAVID RONCANCIO MARÍN** en contra de **LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ