



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Carrera 10 No. 14-33 Piso 6°
cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

RADICADO: 110014003009-2023-00172-00

Bogotá, seis (06) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992
Accionante: **ANDREA LUGO TORNEROS**
Accionado: **ENEL COLOMBIA S.A.**
Providencia: **Fallo**

I. ASUNTO A TRATAR

Una vez agotado el trámite señalado en el Decreto 2591 de 1991, decide este Juzgado, la acción de tutela que, en protección de sus garantías constitucionales presentó **ANDREA LUGO TORNEROS** en contra de **ENEL COLOMBIA S.A.**

II. PETICIÓN Y FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

ANDREA LUGO TORNEROS solicita el amparo con motivo de la supuesta violación al derecho fundamental de petición, respecto a su solicitud radicada el 25 de enero de 2023.

Afirmó para sustentar su solicitud de amparo, que la empresa accionada carece de cualquier otro medio de comunicación para resolver las peticiones, quejas y reclamos de sus consumidores. Y que es imposible comunicarse a las líneas telefónicas a nivel nacional.

III. ACTUACIÓN SURTIDA

1.- Recibida la presente queja a través de la oficina de reparto, por auto de veinticuatro (24) de febrero de dos mil veintitrés (2023), se dispuso su admisión, y la notificación de la accionada, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

2.- ENEL COLOMBIA S.A. refirió, que consultada su base de datos, no encontró la petición que la ciudadana accionante afirma haber radicado ante la empresa el 25/01/2023 y que el correo radicacionescodensa@enel.com (al cual habría sido enviada la petición) fue deshabilitado hace varios meses por parte de la compañía, circunstancia que le fue informada a todos los usuarios que continúan radicando sus solicitudes a ese canal, mediante una respuesta automática.

Agregó que la petición materia de la presente tutela nunca fue recibida por la Compañía, pero en aras de salvaguardar el derecho fundamental de la ciudadana y atender sus inquietudes sobre la cuenta-contrato de energía No. 672451-7, se extrajo la petición aportada entre los anexos de la tutela y se asignó el radicado No. 000474093 del 27 de febrero de 2023. Por lo que dicho radicado será gestionado por el área encargada y la respuesta será emitida y notificada a la ciudadana dentro del plazo otorgado por la Ley.

Por otra parte, de acuerdo con las bases de datos, la referida cuenta registra deuda por \$214.190, correspondiente a la facturación del mes en curso. No obstante, el suministro se mantiene con total normalidad.

IV. PROBLEMA JURÍDICO

Teniendo en cuenta los hechos dispuestos en el escrito de tutela, el problema jurídico se circunscribe a determinar si la entidad accionada, vulnera el derecho fundamental de petición respecto a la solicitud radicada el 25 de enero de 2023.

V. CONSIDERACIONES

1.- De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el num. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2.- La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.

3.- Así, se encuentra que la exigencia del petitum es que se ordene a la accionada le entregue una respuesta a la solicitud elevada por la parte accionante.

4.- De cara a los derechos fundamentales que a juicio del accionante han sido conculcados por las entidades accionadas, es pertinente traer a colación, lo esbozado por la Honorable Corte Constitucional en reiteradas ocasiones, pues, la acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades, y no se cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

El derecho fundamental de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual reza:

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

El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

En desarrollo de esa garantía, la ley 1755 del 30 de junio de 2015 establece reglas para el ejercicio del derecho de petición que deben observarse por la administración y todas las personas que hagan uso de ese mecanismo. Mediante esta ley el Legislativo introdujo importantes modificaciones a los artículos 13 a 33 de la primera parte de la ley 1437 de 2011 por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Así, el artículo 14º de la ley 1755 de 2015 estatuye: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Al referirse a este derecho, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido reiterada en el sentido de señalar que no se agota y cumple con “cualquier respuesta”, sino que la respuesta debe ser clara, oportuna, concreta y de fondo de manera que siendo la decisión positiva o negativa a lo solicitado, definitiva el asunto objeto de la petición.

En Sentencia T-831A/13 La jurisprudencia constitucional ha señalado que: “la respuesta a los derechos de petición puede ser favorable o no para el peticionario, y en todo caso (i) debe ser reconocido como un derecho fundamental que se encuentra en conexidad con la garantía de otros derechos fundamentales; (ii) debe ser resuelto en forma oportuna, esto es, dentro del término legal que se tiene para resolver; (iii) debe dársele una respuesta de fondo respecto de

lo que se ha solicitado, de una manera clara, precisa y congruente; (iv) como ya se indicó en el párrafo anterior, debe ser dada a conocer al peticionario; y (v) se aplica por regla general a entidades públicas pero también a organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

Por tanto, puede concluirse que el derecho de petición tiene un “núcleo fundamental” [que] está constituido por: i) el derecho que tiene el peticionario a obtener una respuesta de fondo, clara y precisa y, ii) la pronta respuesta de parte de la autoridad solicitada. Por esto, resulta vulnerada esta garantía si la administración omite su deber constitucional de dar solución oportuna y de fondo al asunto que se somete a su consideración” (T-237 de 2016).

VI. CASO CONCRETO

Descendiendo al caso objeto de estudio, es preciso abordarlo con miramiento en la situación planteada por **ANDREA LUGO TORNEROS** quien pretende que por medio de la acción de tutela se ordene a la accionada, emita una respuesta a su solicitud del 25 de enero de 2023., en las que pidió al correo radicacionescodensa@enel.com lo siguiente:

- “1. Se anule la factura generada en los meses de enero de 2023 por un valor de \$261.860 y febrero por un valor de \$214.190*
- 2. Se realice el ajuste correspondiente al consumo real del medidor del periodo facturado, obedeciendo al consumo real emitiendo así nueva factura y realizando la devolución del saldo correspondiente a mi favor en la Cuenta de Ahorros Banco Caja Social N° 24102614628 y/o descontándolo de los próximos recibos.*
- 3. Lo anterior, se debe a que ninguna empresa de servicios públicos está autorizada para facturar un valor mayor al consumo real del inmueble como una decisión unilateral de la empresa”.*

No obstante, la accionada informó a este Despacho que la petición materia de la presente tutela nunca fue recibida por la Compañía.

En ese orden de ideas, verificado el certificado de representación legal de la accionada, se observa que el correo para notificaciones judiciales de CODENSA S.A. es clientescolombia@enel.com

Incluso, se anexó pantallazo en la que la accionada mediante correo electrónico de forma automática le había informado sobre dicho cambio.

Estimado usuario:

ENEL COLOMBIA, le informa que la dirección de correo electrónico radicacionescodensa@enel.com está inactiva, por lo tanto, su solicitud no será atendida a través de este correo.

Para gestionar oportunamente sus requerimientos, agradecemos enviar su solicitud a nuestro nuevo correo electrónico:

CLIENTESCOLOMBIA@ENEL.COM

Los mensajes enviados a radicacionescodensa@enel.com no serán reenviados a la nueva cuenta. Si tiene alguna inquietud adicional, lo invitamos a contactarse con los canales de atención que ENEL COLOMBIA tiene a su disposición:

- Whatsapp Enel +57 316 8906003
- Chat de servicio
- A través de nuestras redes sociales Facebook y Twitter.
- Centro de servicio virtual

Gracias por su comprensión.

Servicio al Cliente
Enel Colombia

De ahí que le asista razón a la accionada y deja en evidencia que **CODENSA S.A.**, no recibió el derecho de petición al que hace referencia la señora **ANDREA LUGO TORNEROS**.

Ahora bien, **CODENSA S.A.**, también manifestó que “*en aras de salvaguardar el derecho fundamental de la ciudadana y atender sus inquietudes sobre la cuenta-contrato de energía No. 672451-7, se extrajo la petición aportada entre los anexos de la tutela y se asignó el radicado No. 000474093 del 27 de febrero de 2023. Por lo que dicho radicado será gestionado por el área encargada y la respuesta será emitida y notificada a la ciudadana dentro del plazo otorgado por la Ley*”.

Lo anterior con constancia digital allegada al expediente.

De ahí que se impone negar el amparo deprecado.

VII. DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley.

RESUELVE:

PRIMERO: NO CONCEDER el amparo al derecho fundamental de petición de **ANDREA LUGO TORNEROS**, por lo arriba expuesto.

SEGUNDO: Notificar a las partes la presente decisión. Ordenar que por secretaría se libren las comunicaciones de ley.

TERCERO: Remitir este fallo si no fuere impugnado a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Luz Dary Hernández Guayambuco'.

LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO
Juez