



Consejo Superior de la Judicatura
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico
JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA

IMPUGNACIÓN TUTELA

RADICACIÓN: 080014-189-013-2022-01078-01

ACCIONANTE: LUIS EMILIO MACEAS VILLALBA CC 72.278.030

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P.

DERECHO: DEBIDO PROCESO

Barranquilla, treinta (30) de enero de dos mil veintitrés (2023).

I. ASUNTO A TRATAR

Procede el despacho a decidir acerca de la impugnación a que fue sometido el fallo de tutela de fecha 11 de enero de 2023, proferido por EL JUZGADO TRECE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA (TRANSITORIO), dentro de la acción de tutela instaurada por el señor LUIS EMILIO MACEAS VILLALBA, actuando en nombre propio, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales del debido proceso y petición, por parte de la EMPRESA AIR-E S.A.S. E.S.P., y en el cual se decidió amparar el derecho de petición declarando improcedente los demás derechos solicitados por el actor.

II. ANTECEDENTES

Los accionantes dentro del escrito de tutela manifiestan lo siguiente:

1. El 27 de julio del 2022 se presentó una novedad en la Cra 24 No. 48-9 del barrio Normandía de Soledad, en el que una guaya de alta tensión causó quemaduras al joven LUIS DELGADO, mientras se encontraba realizando trabajos de construcción en el inmueble, dejándole graves quemaduras. El actor señala que, en calidad de propietario del inmueble acudió a las oficinas de AIR-E para interponer una petición, indicó que en las instalaciones se rehusaron a recibirla, por lo que hizo envío de ella a través de mensajería expresa el 4 de agosto de 2022, la cual también le fue devuelta por la negativa de la empresa a recibirla.
2. El 2 de diciembre de 2022, se presentó otro incidente en la misma dirección, en la que resultó afectado el señor WILLIAN GUERRA HERNÁNDEZ, quien se encontraba en UCI en la Clínica Reina Catalina, a la fecha de presentación de la acción de tutela.
3. Ante la situación ocurrida a LUIS HUMBERTO DELGADO, a quien había contratado para construcciones en su inmueble, le tocó acarrear gastos adicionales, haciendo énfasis además en que, AIR-E no ha dado respuesta a su petición.
4. Por lo anterior, solicitó que, se le ordene a AIR-E el retiro de las guayas en el sector, así como reparar los daños causados a las referidas víctimas.

III. PRETENSIONES

Basándose en los fundamentos fácticos expuestos, el accionante pretende que se le amparen los derechos deprecados y en consecuencia *"...Pido a los señores de Air-e se sirva en retirar las guayas de alta tensión en el término de 72 horas y se sirva en reparar los daños causados físicos psicológicos material a todas las victimas antes mencionadas..."*

IV. TRÁMITE PROCESAL

La presente acción de tutela fue repartida por EL JUZGADO TRECE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA (TRANSITORIO)., ordenándose la notificación de la accionada, y la vinculación de LUIS HUMBERTO DELGADO, WILLIAN GUERRA HERNANDEZ, LUIS MARTINEZ RUIZ y WILLIAN GUERRA AVILEZ personas que fueron ciyagten el escrito contentivo de tutela, así como la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, a fin de que se pronunciaran sobre los hechos expuestos en el escrito de tutela, debido al interés jurídico que posee dentro del trámite.

AIR-E S.A.S. E.S.P., a través de JAIDER ANNICCHIARICO TORRES, en su calidad de asesor jurídico, en su informe indicó que: *“...frente a la petición que el actor intentó radicar en las oficinas, que, su organización en la atención al cliente siempre atiende a los usuarios, entregándoles un turno, sin embargo, el accionante no aporta material probatorio que demuestre que la entidad se rehusó a recibir la solicitud. En cuanto a la petición enviada por mensajería expresa, indica que el actor la envió a la oficina de atención al cliente principal (Calle 77B No. 59B-27), debiendo hacerlo a la dirección de correspondencia y de notificaciones judiciales, la cual es Carrera 57 No. 99ª-65, Torres del Atlántico Sur, Oficina 302, en la ciudad de Barranquilla, la cual se encuentra en el certificado de existencia y representación legal y en la página web de la entidad. Por tanto, al no haberse enviado la petición a la dirección antes indicada, considera que no existe vulneración del derecho fundamental reclamado. Así mismo, frente a los perjuicios indicados por el actor, considera que no se acredita la ocurrencia de un perjuicio irremediable que haga posible el amparo. Por lo anterior, solicita que se declare la improcedencia de la acción de tutela al no existir vulneración de derechos fundamentales...”*

LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, a través de NATALIA INÉS IDARRAGA MOLINA, en su calidad de apoderada judicial, en su informe indico que: *“...no se encuentra legitimada en causa por pasiva, por no tener injerencia sobre las decisiones que se encuentren a cargo de la empresa prestadora del servicio, no acreditándose la existencia de un perjuicio irremediable a cargo de ella. Por lo anterior, solicita que las peticiones del accionante sean negadas, al no existir una amenaza o vulneración a los derechos fundamentales conculcados. Así mismo, solicitan que se declare la falta de competencia de este juzgado para conocer del presente asunto, debido que, al ser una entidad de orden nacional, debe ser atendida la acción constitucional por un juez de circuito...”*

El 11 de enero de 2023, se emitió fallo de tutela decidiendo amparar los derechos inculcados de la presente acción, la cual fue impugnada y por reparto correspondió su conocimiento a esta agencia judicial.

V. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA.

Mediante fallo proferido el día 11 de enero de 2023, por EL JUZGADO TRECE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA (TRANSITORIO)., se decidió amparar los derechos de la presente acción de tutela, en ocasión a que: *“...Se concluye entonces, que la amenaza de un perjuicio irremediable es directamente conexa a la inminencia o proximidad a suceder, al nivel de gravedad, y a la notoria necesidad de tomar medidas urgentes encaminadas a impedir el posible daño; por lo que no todo perjuicio puede calificarse como irremediable, igualmente debe contener los suficientes elementos fácticos que permitan demostrarlo. En efecto, el Alto Tribunal ha establecido que “(...)Sólo excepcionalmente, empero, esta Corte ha considerado que, el juez de tutela puede no exigir la demostración del perjuicio irremediable cuando el tipo de reclamo que se formula permite razonablemente presumir que existe afectación gravosa de derechos fundamentales y, en esa medida, corresponde es a la*

Página 2 de 10

entidad demandada desvirtuar la referida presunción.”7, de manera que esta judicatura considera que las situaciones expuestas por la parte demandante, acerca de las situaciones que a su juicio pueden implicar vulneración de derechos, no es posible predicar respecto de estos, una afectación gravosa e inminente a sus derechos fundamentales que permita dar aplicación a la excepción estipulada en la jurisprudencia constitucional. Por lo anterior, lo que se impone por parte de este despacho es declarar la improcedencia de la referida pretensión del accionante, en virtud de lo desarrollado jurisprudencialmente por la Corte Constitucional y lo establecido en el inciso 3° del artículo 86 de la Constitución Política, así como en el numeral 1° del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, por existir otro medio de defensa judicial para el cumplimiento de la ley y por no haberse establecido la existencia de un perjuicio irremediable...”

VI. IMPUGNACIÓN.

La parte accionante impugnó el fallo referido indicando: “...en cumplimiento de lo previsto en el artículo 153 ibídem, se ha establecido por parte de la empresa, unas instalaciones e infraestructura física, tecnológica y humana, para garantizar el acceso de todas las personas a las soluciones requeridas por estas, de tal manera que, una de las formas de garantizar la atención a todas las personas que así lo requieran, estando en oficina de atención presencial, es a través de la generación de turnos según el trámite o tipo de solicitud que desee realizar. Por lo tanto, cualquier persona que acuda a esta oficina para presentar una PQRS, debe tomar el turno correspondiente a dicho trámite, y esperar ser atendido por uno de los profesionales dispuestos por la empresa. Paralelamente, tal como se indicó líneas arriba, la empresa tiene dispuestos mecanismos adicionales para que sus usuarios puedan ejercer sus derechos, entre ellos, promover PQRS, en forma diferente al de acudir a una oficina presencial, tomar un turno y ser atendido directamente y de forma personalizada por un agente de atención al cliente. En consecuencia, de los hechos narrados de esta acción de tutela, tenemos que se configuró un error por parte del usuario aquí accionante, en la forma en que se podría utilizar uno de los mecanismos adicionales previsto por la empresa para la recepción de PQRS...”

VII. PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con los antecedentes resumidos anteriormente, corresponde a esta agencia judicial determinar:

¿La accionada EMPRESA AIR-E S.A.S. E.S.P., ha vulnerado los derechos fundamentales al debido proceso y de petición del señor LUIS EMILIO MACEAS VILLALBA, ante la decisión de negar solicitud indemnizatoria y negarse a recibir solicitud de información?

¿Se encuentran reunidos los presupuestos jurídicos- facticos para revocar la sentencia proferida por el a-quo?

VII. COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, por ser superior funcional del a-quo, este juzgado resulta competente para conocer de la impugnación al fallo de tutela en referencia.

VIII. NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

El marco constitucional está conformado por los artículos 23, 86 de la Constitución Política, Decreto 2591 de 1991, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011; sentencias T-306 de 2003, T-273 de

1995, T-242 de 1993, T-487 de 2017, T-077-18, T-259 de 2004, C-792 de 2006, C-875 de 2011, T-753 de 2006, T-406 de 2005, T-405-2018, T-747 de 2008, entre otras.

VII. CONSIDERACIONES

La acción de tutela es un mecanismo concebido por la Constitución de 1991 para la protección inmediata de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando estos resultaren amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular, con las características previstas en el inciso final del artículo 86 de la Constitución Política la cual constituye una garantía y un mecanismo constitucional de protección, directa, inmediata y efectiva, de los derechos fundamentales.

Para la procedencia de este mecanismo tutelar, es necesario que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial para hacer valer sus derechos, salvo que se ejerza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela procede a título subsidiario cuando la protección judicial del derecho fundamental no puede plantearse, de manera idónea y eficaz, a través, de un medio judicial ordinario y, en este sentido los medios judiciales ordinarios tienen preferencia sobre la acción de tutela. No obstante, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio, así exista un medio judicial ordinario, cuando ello sea necesario para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios, será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia atendiendo las circunstancias en que se encuentra la solicitante.

EL PRESUPUESTO DE SUBSIDIARIEDAD.

De acuerdo con la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, en armonía con lo dispuesto por los artículos 86 de la Carta Política y 6º del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un mecanismo judicial, para la protección inmediata de los derechos fundamentales, de carácter subsidiario. Ésta procede siempre que en el ordenamiento jurídico no exista otra acción idónea y eficaz para la tutela judicial de estos derechos.

En reiterados pronunciamientos de la Corte, se ha manifestado que no siempre el juez de tutela es el primer llamado a proteger los derechos constitucionales, toda vez que su competencia es subsidiaria y residual, es decir procede siempre que no exista otro medio de defensa judicial de comprobada eficacia, para que cese inmediatamente la vulneración. Sobre el particular, en la sentencia T-753 de 2006 la Corte precisó:

“Frente a la necesidad de preservar el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, se ha sostenido que aquella es improcedente si quien ha tenido a su disposición las vías judiciales ordinarias de defensa, no las utiliza ni oportuna ni adecuadamente, acudiendo en su lugar a la acción constitucional. Ello por cuanto que, a la luz de la jurisprudencia pertinente, los recursos judiciales ordinarios son verdaderas herramientas de protección de los derechos fundamentales, por lo que deben usarse oportunamente para garantizar su vigencia, so pena de convertir en improcedente el mecanismo subsidiario que ofrece el artículo 86 superior.”

Entendida de otra manera, la acción de tutela se convertiría en un escenario de debate y decisión de litigios, y no de protección de los derechos fundamentales. Al respecto, en la sentencia T-406 de 2005, la Corte indicó:

“Según esta exigencia, entonces, si existen otros medios de defensa judicial, se debe recurrir a ellos pues de lo contrario la acción de tutela dejaría de ser un mecanismo de defensa de los derechos fundamentales y se convertiría en un recurso expedito para vaciar la competencia ordinaria de los jueces y tribunales. De igual manera, de perderse de vista el carácter subsidiario de la tutela, el juez constitucional, en este ámbito, no circunscribiría su obrar a la protección de los derechos fundamentales, sino que se convertiría en una instancia de decisión de conflictos legales. Nótese cómo de desconocerse el carácter subsidiario de la acción de tutela se distorsionaría la índole que le asignó el constituyente y se deslegitimaría la función del juez de amparo.”

Puntualizando, se puede indicar que, de acuerdo con el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, ésta resulta improcedente cuando es utilizada como mecanismo alternativo de los medios judiciales ordinarios de defensa previstos por la ley.

No obstante, aun existiendo otros mecanismos de defensa judicial, la jurisprudencia constitucional ha admitido que la acción de tutela está llamada a prosperar, cuando se acredita que los mismos no son lo suficientemente idóneos para otorgar un amparo integral, o no son lo adecuadamente expeditos para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable.

Así lo sostuvo la Corte en la Sentencia SU-961 de 1999¹ y reiterado en la sentencia T405-2018, al considerar que:

“En cada caso, el juez está en la obligación de determinar si las acciones disponibles le otorgan una protección eficaz y completa a quien la interpone. Si no es así, si los mecanismos ordinarios carecen de tales características, el juez puede otorgar el amparo de dos maneras distintas, dependiendo de la situación de que se trate.”

La primera posibilidad es que las acciones comunes no sean susceptibles de resolver el problema de forma idónea, circunstancia en la cual es procedente conceder la tutela de manera directa, como mecanismo de protección definitiva de los derechos fundamentales y la segunda es que, por el contrario, “las acciones ordinarias sean lo suficientemente amplias para proveer un remedio integral, pero que no sean lo suficientemente expeditas para evitar el acontecimiento de un perjuicio irremediable. En este caso será procedente la acción de tutela como mecanismo transitorio, mientras se resuelve el caso a través de la vía ordinaria”².

En cuanto al primer supuesto, se entiende que el mecanismo ordinario previsto por el ordenamiento jurídico para resolver un asunto no es idóneo, cuando, por ejemplo, no permite resolver el conflicto en su dimensión constitucional o no ofrece una solución integral frente al derecho comprometido. En este sentido, se ha sostenido que:

“El requisito de la idoneidad ha sido interpretado por la Corte a la luz del principio según el cual el juez de tutela debe dar prioridad a la realización de los derechos sobre las consideraciones de índole formal.”³

¹ Corte constitucional, Magistrado ponente: Vladimiro Naranjo Mesa.

² Sentencias T-179 de 2003, T-500 de 2002, T-135 de 2002, T-1062 de 2001, T-482 de 2001, SU-1052 de 2000, T-815 de 2000, T-418 de 2000, T-156 de 2000, T-716 de 1999, SU-086 de 1999, T-554 de 1998, T-384 de 1998 y T-287 de 1995, Corte Constitucional.

³ Sentencias T-106 de 1993 y T-100 de 1994, Corte Constitucional.

La aptitud del medio de defensa ordinario debe ser analizada en cada caso concreto, teniendo en cuenta, las características procesales del mecanismo, las circunstancias del peticionario y el derecho fundamental involucrado.⁴

En relación con el segundo evento, la jurisprudencia constitucional ha establecido que la acción de tutela procede como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, cuando se presenta una situación de amenaza de vulneración de un derecho fundamental susceptible de concretarse y que pueda generar un daño irreversible.⁵

Este amparo es eminentemente temporal, como lo reconoce el artículo 8 del Decreto 2591 de 1991, en los siguientes términos:

“En el caso del inciso anterior, el juez señalará expresamente en la sentencia que su orden permanecerá vigente sólo durante el término que la autoridad judicial competente utilice para decidir de fondo sobre la acción instaurada por el afectado”.

Para determinar la configuración de un perjuicio irremediable, en criterio de la Corte, deben concurrir los siguientes elementos: (i) el perjuicio ha de ser inminente, esto es, que está por suceder; (ii) las medidas que se requieren para conjurarlo han de ser urgentes, tanto por brindar una solución adecuada frente a la proximidad del daño, como por armonizar con las particularidades del caso; (iii) el perjuicio debe ser grave, es decir, susceptible de generar un detrimento transcendente en el haber jurídico de una persona; y la (iv) respuesta requerida por vía judicial debe ser imposterizable, o lo que es lo mismo, fundada en criterios de oportunidad y eficiencia a fin de evitar la consumación de un daño antijurídico irreparable.⁶

En desarrollo de lo expuesto, en la Sentencia T-747 de 2008, se consideró que cuando el accionante pretende la protección transitoria de sus derechos fundamentales a través de la acción de tutela, tiene la carga de **“presentar y sustentar los factores a partir de los cuales se configura el perjuicio irremediable, ya que la simple afirmación de su acaecimiento hipotético es insuficiente para justificar la procedencia la acción de tutela”**. (Negrita y subrayado por fuera del texto original).

Finalmente, en atención a la naturaleza eminentemente subsidiaria de la acción de tutela, la misma no está llamada a prosperar cuando a través de ella se pretenden sustituir los medios ordinarios de defensa judicial.⁷

Al respecto, la Corte ha señalado que: *“no es propio de la acción de tutela el ser un medio o procedimiento llamado a remplazar los procesos ordinarios o especiales, ni el de ordenamiento sustitutivo en cuanto a la fijación de los diversos ámbitos de competencia de los jueces, ni el de instancia adicional a las existentes, ya que el propósito específico de su consagración, expresamente definido en el artículo 86 de la Carta, no es otro que el de brindar a la persona protección efectiva, actual y supletoria en orden a la garantía de sus derechos constitucionales fundamentales”*.⁸

⁴ Sentencia T-705 de 2012, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

⁵ Sentencia T-225 de 1993, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa.

⁶ Sentencias T-225 de 1993 y T-808 de 2010.

⁷ Sentencias T-203 de 1993, T-483 de 1993 y T-016 de 1995.

⁸ Sentencia C-543 de 1992, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

PROCEDENCIA EXCEPCIONAL DE LA ACCIÓN DE TUTELA EN CONTROVERSIAS RELACIONADAS CON SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

“En repetidas oportunidades la Corte Constitucional se ha pronunciado sobre la procedencia de la acción de tutela para ventilar las controversias que se suscitan entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios, en el sentido de que esta acción constitucional en principio es improcedente para tal efecto, salvo cuando medie la vulneración de un derecho de carácter fundamental y el usuario se encuentre ante un inminente perjuicio irremediable.

En efecto, si como lo ha señalado la Corte “las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, independientemente de su condición de estatal o privada, gozan de un conglomerado de derechos, poderes y prerrogativas de autoridad pública que las habilitan para cumplir funciones administrativas que van desde la resolución de peticiones, quejas y reclamos hasta la decisión del recurso de reposición”, en el ejercicio de sus funciones dichas entidades están sujetas a los mismos controles que el ordenamiento jurídico prevé para las actuaciones de las autoridades públicas, esto es, en general, a los principios constitucionales y legales que rigen la función administrativa, y en especial, el respeto por los derechos fundamentales de las personas.

En este orden de ideas, podemos concluir que aunque las prerrogativas reconocidas por la Ley a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios son garantías para el adecuado funcionamiento de los servicios que prestan, su ejercicio no puede ser arbitrario y, por tanto, el mismo ordenamiento estableció una serie de mecanismos, tanto administrativos como judiciales, para que, cuando estas entidades desconozcan en su actuación las normas jurídicas que las rigen, sea posible su corrección ante la misma entidad, ante aquella que las vigila y controla – Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – o ante las instancias jurisdiccionales respectivas.

Por consiguiente, la regla general es que la constitucionalidad y legalidad de las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios están sometidas al escrutinio del juez ordinario mediante el ejercicio de las acciones correspondientes. Ahora bien, generalmente este medio judicial puede considerarse adecuado y eficaz para la protección de los derechos fundamentales de los usuarios en caso de que éstos sean violados por las empresas de servicios públicos domiciliarios, pues, dado el carácter normativo de la Constitución Política, es deber del juez ordinario aplicar primordialmente los derechos fundamentales, procurar la prevalencia de lo sustancial frente a lo formal y, en general, dar preferencia a las disposiciones constitucionales frente a las restantes normas jurídicas que las infrinjan.

De esta manera, existiendo otro medio de defensa judicial idóneo, la tutela en principio es improcedente para controvertir los actos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, inclusive aquellos que imponen sanciones, salvo cuando las circunstancias concretas del caso y los derechos fundamentales involucrados en el mismo tornan ineficaces las acciones judiciales ordinarias o implican la inminencia de un perjuicio irremediable para el actor. (T- 281- 2012)

DERECHO AL DEBIDO PROCESO

La jurisprudencia constitucional ha definido el derecho al debido proceso como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del

individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia.

Hacen parte de las garantías del debido proceso: (i) El derecho a la jurisdicción, que a su vez conlleva los derechos al libre e igualitario acceso a los jueces y autoridades administrativas, a obtener decisiones motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior, y al cumplimiento de lo decidido en el fallo; (ii) el derecho al juez natural, identificado como el funcionario con capacidad o aptitud legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación, de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la ley; (iii) El derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable.

De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia de un abogado cuando sea necesario, a la igualdad ante la ley procesal, a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso; (iv) el derecho a un proceso público, desarrollado dentro de un tiempo razonable, lo cual exige que el proceso o la actuación no se vea sometido a dilaciones injustificadas o inexplicables; (v) el derecho a la independencia del juez, que solo es efectivo cuando los servidores públicos a los cuales confía la Constitución la tarea de administrar justicia, ejercen funciones separadas de aquellas atribuidas al ejecutivo y al legislativo y (vi) el derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, conforme a los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas.

CASO OBJETO DE ESTUDIO

Descendiendo al caso *sub examine*, se tiene que el señor LUIS EMILIO MACEAS VILLALBA, actuando en nombre propio, instauró la presente acción constitucional, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales del debido proceso y petición, por parte de la EMPRESA AIR-E S.A.S. E.S.P.

Lo anterior, en ocasión a que en calidad de propietario del inmueble de la Cra 24 No. 48-9 del barrio Normandía de Soledad, en el que una guaya de alta tensión causó quemaduras al joven LUIS DELGADO, mientras se encontraba realizando trabajos de construcción en el inmueble, dejándole graves quemaduras, acudió a las oficinas de AIR-E para interponer una petición, indicando que en las instalaciones se rehusaron a recibirla, remitió la solicitud a través de mensajería expresa el 4 de agosto de 2022, la cual también le fue devuelta por la negativa de la empresa a recibirla.

Ahora bien, teniendo en cuenta la naturaleza subsidiaria y residual de la acción de tutela, este despacho estudiará si el caso en concreto supera el requisito de subsidiariedad.

A su turno, se entiende que se está frente a este tipo de contrato desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza determinado inmueble, solicita la recepción de un servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.

En lo atinente al cobro de la prestación del servicio, el capítulo VI del título VII de la Ley 142 de 1994 regula el tema de las facturas y, en su artículo 147, consagró que dichos instrumentos deben ponerse en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.

Ahora bien, la aludida ley de servicios públicos domiciliarios contempla la posibilidad que, con ocasión del mencionado contrato, el usuario y/o suscriptor formule a la correspondiente empresa peticiones, quejas y recursos relativos al negocio jurídico respectivo.

Al respecto, debe explicarse que existen ciertas decisiones empresariales respecto de las cuales se pueden presentar inconformidades por parte de los usuarios, así: i) actos de negativa del contrato, ii) suspensión, iii) terminación, iv) corte y v) facturación.

Pues bien, la Ley 142 de 1994, en su artículo 154, estableció que el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Así, pues, los usuarios de servicios públicos domiciliarios tienen a su disposición los recursos de reposición y apelación para controvertir los referidos actos administrativos. Sin que se pudiera hacer uso de estos al no recepcionar el escrito petente de la parte accionante.

En el caso de marras, la entidad accionada indica que no existe constancia de recepción de la referida correspondencia, ya que en dicha sede sólo se atienden solicitudes presenciales previa asignación de un turno, y que, tratándose de un escrito, el mismo debió enviarse a su dirección de correspondencia física registrada, la cual es Carrera 57 No. 99ª-65, Torres del Atlántico Sur, Oficina 302, en la ciudad de Barranquilla.

Frente al supuesto fáctico expuesto, esta célula judicial estima plausible la decisión del a quo, al considerar que no resulta admisible el procedimiento invocado por la entidad accionada para la recepción de las solicitudes, inclusive las remitidas a través de empresas de mensajería.

La correspondencia debió ser recibida por la oficina destinataria, sin que le fuera exigible al empleado del correo tomar un turno de atención para tal efecto, y al haberse remitido la solicitud a la dependencia competente según el organigrama de la entidad.

La empresa prestadora del servicio de energía AIR-E S.A.S. E.S.P. está obligada legal y constitucionalmente recibir la petición escrita y darle el traslado a la dirección correspondiente o remitirla al área encargada o a la autoridad competente, si fuera el caso, por lo que, al incumplir con el deber que le impone el Parágrafo 3º del art 32 de la Ley 1755 de 2015, se encuentra vulnerando el derecho fundamental de petición del accionante LUIS EMILIO MACEAS VILLALBA CC 72.278.030.

En conclusión, este Despacho advierte una vulneración al debido proceso y al derecho de petición, hacia la parte accionante en el entendido, de haberle negado el trámite o recepción del documento remitido a las oficinas de la entidad accionada prestadora de servicios públicos, siendo la intervención del juez constitucional necesario y procedente, por no existir otro recurso, para efectivizar la garantía constitucional del derecho de petición.

Se itera la improcedencia de la acción para la obtención de reconocimiento de indemnizaciones derivada de la ocurrencia de acciones u omisiones en el desarrollo de la prestación del servicio de energía, corresponde dirimir el asunto a juez civil en el escenario de un proceso verbal.

VI. RESUMEN O CONCLUSIÓN

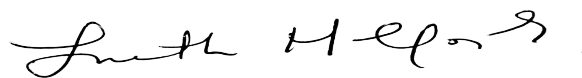
Habida cuenta de las circunstancias fácticas y jurídicas que dieron lugar al ejercicio de la presente acción, tomando en cuenta la jurisprudencia previamente enunciada, y las consideraciones particulares de la situación puesta en conocimiento de esta agencia judicial, se confirmará el fallo de tutela de primera instancia, al observar una vulneración al derecho de petición y Debido Proceso, a través de conductas desplegadas por la entidad AIR-E S.A.S. E.S.P.

Por lo expuesto, el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

1. CONFIRMAR la sentencia de fecha 11 de enero de 2023, proferido por EL JUZGADO TRECE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA (TRANSITORIO)., dentro de la acción de tutela instaurada por el señor LUIS EMILIO MACEAS VILLALBA CC 72.278.030, en nombre propio, contra AIR-E S.A.S. E.S.P., de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta decisión.
2. NOTIFÍQUESE esta providencia por el medio más expedito, es decir, por medio del correo electrónico ccto03ba@cendoj.ramajudicial.gov.co.
3. Envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LINETH MARGARITA CORZO COBA
JUEZA