



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

IMPUGNACIÓN TUTELA

RADICACIÓN: 085734-089-002-2023-00029-01

ACCIONANTE: VEIVIS GONZALEZ RUA. C.C. 8.486.808

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

DERECHO: DEBIDO PROCESO

Barranquilla, nueve (09) de marzo 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 dos (02) de febrero del dos mil veintitrés (2023), proferido por EL JUZGADO SEGUNDO PROMISCO MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA-ATLÁNTICO, dentro de la acción de tutela instaurada por la señora VEIVIS GONZALEZ RUA. C.C. 8.486.808, 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 los derechos inculcados.

II. ANTECEDENTES

En el escrito de la tutela, la parte accionante, narra los siguientes hechos que se sintetizan así:

1. El día viernes 11 de noviembre, se acercó a las oficinas de la empresa air-e ubicadas en el centro comercial americano de la ciudad de Barranquilla, con el propósito de solicitar la prescripción por los 64 meses de deuda vencidas por valor de \$4.403.850, NIC 2305291, invocando lo establecido el artículo 789 Código de Comercio que fija el término de prescripción de la acción cambiaria en 3 años, por consiguiente, la factura de servicios públicos, al no tratarse como un título valor no prescribe en 3 años sino en 5 años.
2. Manifiesta el accionante, respecto al término de prescripción de las facturas de servicios públicos, la Superintendencia de Servicios Públicos en concepto 228 del 12 de abril de 2011 reiteró que: «teniendo en cuenta que se trata del cobro de un título ejecutivo y no un título valor, se predica respecto de la misma la prescripción de la acción ejecutiva de que trata el artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8 de la ley 791 de 2002 esto es, de cinco años.» que ese mismo día me hicieron entrega de un volante para que me comunicara con cartera vía wasap (sic) y solucionara mi petición por prescripción de la deuda del NIC 2305291 y estar al día.
3. Alega que, que el día 16 de noviembre 2022, vía wasap (sic) hice la respectiva solicitud, que los días 17, 18 y 25 de noviembre seguí haciendo los debidos escritos vía wasap (sic) y no obtuve respuesta alguna.
4. Dice que, que, al día de hoy 18 de enero de 2023, después de haber transcurrido el tiempo prudente para recibir la información, la empresa aire no ha respondido aun vía wasap lo solicitado del NIC. 2305291.

III. PRETENSIONES

Basándose en los fundamentos fácticos expuestos, el accionante pretende que se le amparen los derechos deprecados y en consecuencia *"...con fundamento en los hechos narrados y en la consideración expuesta, respetuosamente solicito al señor juez tutelar a mi favor los derechos constitucionales fundamentales invocados al derecho de petición..."*

IV. TRÁMITE PROCESAL

La presente acción de tutela se avocó el veinte (20) de enero del dos mil veintitrés (2023), por el EL JUZGADO SEGUNDO PROMISCOU MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA-ATLÁNTICO, ordenó la notificación de la accionada.

AIR-E S.A.S. E.S.P. a pesar de ser debidamente notificado por el despacho de primera instancia, no recorrió el traslado conferido guardando silencio frente a los hechos que dieron lugar a la presente acción, que, si bien es cierto que, conforme al artículo 20 del decreto 2591 de 1991 se tendrán por ciertos los hechos y se entra a resolver de plano, el juzgado considera que es necesario realizar otras averiguaciones conforme a las pruebas aportadas por el accionante, y pronunciarse de fondo sobre la acción objeto de la presente sentencia.

Posterior a ello, el dos (02) de febrero del dos mil veintitrés (2023), se profirió 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, dos (02) de febrero del dos mil veintitrés (2023), por EL JUZGADO SEGUNDO PROMISCOU MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA-ATLÁNTICO, decidió amparar los derechos de la presente acción de tutela, en ocasión a que: *"...Así las cosas, y teniendo en cuenta que la entidad accionada no ha emitido respuesta de fondo ante la solicitud interpuesta por el tutelante, se tutelaré el derecho fundamental invocado, pues emerge diáfano para esta Judicatura, reitérese, que, al no haber obtenido respuesta respecto de la petición impetrada, se desconozca esta situación y se sigan viendo vulneradas o amenazadas las prerrogativas constitucionales que dieron origen a este trámite tutelar..."*

VI. IMPUGNACIÓN.

La parte accionante impugnó el fallo referido indicando: *"...En el caso que nos ocupa, la inconformidad por la cual se promueve la acción de tutela de la referencia se relaciona con un supuesto derecho de petición que la aquí accionante presentó a un número de WhatsApp, y que la empresa no emitió respuesta alguna.*

En ese orden de ideas, el Despacho, al momento de resolver la solicitud de amparo constitucional, únicamente tuvo en cuenta las afirmaciones expuestas por la parte accionante, precisando que "Por su parte, la empresa AIR-E S.A.S E.P, que le fue enviada la notificación en debida forma, no rindió el informe requerido; dado lo anterior, no logró desvirtuar las afirmaciones del accionante, siendo caso dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991." (subrayas nuestras), afirmación por demás que carece tanto de fundamento fáctico como jurídico, dando con ello aplicación de la presunción de veracidad frente a la falta de presentación de informe por parte de mi representada.

Sin embargo, la señora Juez de instancia, siguiendo los parámetros jurisprudenciales, entre ellos, los citados líneas arriba, debió adelantar las averiguaciones necesarias, por todos los medios a su alcance a fin de corroborar si las afirmaciones de la parte accionante son ciertas, por ejemplo, (i) si el número de WhatsApp pertenece a AIR-E S.A.S. E.S.P., (ii) si en efecto la accionante presentó derecho de petición y si el mismo cumple con los requisitos y reglas tanto legales como jurisprudenciales, (iii) si hubo o no omisión de la empresa en dar respuesta a la solicitud, entre otras...”

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 del debido proceso y petición de la señora VEIVIS GONZALEZ RUA C.C. 8.486.808, en donde presentó petición a través de WhatsApp y a la fecha no ha respondido de forma clara y de fondo?

¿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 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, la Ley 1755 de 2015, reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

La normatividad anterior consagra dos premisas:

- 1- *Presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular,*
- y*
- 2- *Obtener pronta resolución de sus peticiones.*

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional, tales como en sentencias T-487 de 2017 y T-077-18 se ha referido al derecho de petición, precisando 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 o contestación material, 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 (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En sentencia C-418 de 2017, la Corte reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige 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.

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 pudiese 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”.

La Corte ha expresado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio, que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

Así pues, de conformidad con la jurisprudencia de , la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, a lo menos, con los siguientes requisitos: (i) ser oportuna; (ii) resolver de fondo, en forma suficiente, efectiva y congruente con lo solicitado; (ii) ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Ahora bien, respecto del derecho de petición en tutela, la Corte mediante la sentencia T-903 de 2014 indicó que:

“(...) la jurisprudencia constitucional ha entendido que cuando se trata de salvaguardar el derecho fundamental de petición, el ordenamiento jurídico no prevé un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz distinto de la acción de tutela, motivo por el cual quien resulte afectado por la vulneración de este derecho puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional”.

De este modo, se tiene que, no existiendo otro instrumento judicial para proteger el derecho de petición, por tratarse de un derecho fundamental cuya aplicación es inmediata, el mecanismo más adecuado es la acción de tutela.

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.

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 la señora VEIVIS GONZALEZ RUA, 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 el día viernes 11 de noviembre, se acercó a las oficinas de la empresa Air-e, con el propósito de solicitar la prescripción por los 64 meses de deuda vencidas por valor de \$4.403.850, de su NIC 2305291, ese mismo día le hicieron entrega de un volante para que se comunicara con cartera vía WhatsApp¹ y solucionara su petición por prescripción de la deuda del NIC 2305291 y estar al día.

El día 16 de noviembre 2022, vía WhatsApp hizo la respectiva solicitud, a la fecha después de haber transcurrido el tiempo prudente para recibir la información, la empresa Air-e no ha respondido aun vía WhatsApp lo solicitado por la suscriptor del NIC. 2305291.

Por su parte AIR-E S.A.S E.P, no remitió informe al juzgado de primera instancia, sin embargo, interpuso escrito de impugnación contra la sentencia de primera instancia, manifestó que en el caso que nos ocupa, se ha tomado como derecho de petición el pantallazo de unos mensajes remitidos a un número de WhatsApp, sobre los que no se cumplen a cabalidad las reglas previstas por la honorable Corte Constitucional para ser considerado (i) un derecho de petición y, (ii) remitido a través de un canal idóneo, por cuanto: No existe certeza de que el número de WhatsApp sea propiedad de AIR-E S.A.S. E.S.P., y se haya dispuesto como canal de atención al cliente con una interacción bidireccional.

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

¹ Es una aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes (también cuenta con versiones para computadora), propiedad de la empresa estadounidense Meta. La aplicación permite enviar y recibir mensajes mediante Internet, además de imágenes, videos, audios, grabaciones de audio (notas de voz), documentos, ubicaciones, contactos, gifs, sticker, así como llamadas y video llamadas con varios participantes a la vez, entre otras funciones.² WhatsApp se integra automáticamente a la libreta de contactos, lo que lo diferencia de otras aplicaciones, ya que no es necesario ingresar alguna contraseña o PIN para acceder al servicio. <https://es.wikipedia.org/wiki/WhatsApp>.

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.

En el caso de marras, la entidad accionada, ni con la iniciación de la acción constitucional, teniendo presente el NIC 2305291, el cual registra dirección de facturación, no ha desplegado las acciones con el fin de resolver la petición incoada a través de los canales proporcionados en oficina de atención al público, según las pruebas recaudadas, dentro del formato hacen parte del grupo AVA (Asistente Virtual Air-e), haciendo parte de su grupo de colaboradores, sin que a la fecha haya cesado la violación del derecho fundamental de petición.

Sea lo primero a indicar, que el actor presenta en este trámite dos pretensiones, la primera de ellas, tendiente a amparar su derecho fundamental de petición, en la que afirma haber solicitado a la entidad la prescripción por los 64 meses de deuda vencidas por valor de \$4.403.850, del NIC 2305291, invocando lo establecido el artículo 789 Código de Comercio fija el término de prescripción de la acción cambiaria en 3 años, y la segunda pretensión, de manera subsidiaria que este despacho judicial, ordene a su favor la prescripción.

Razón por la cual, y frente al derecho de petición, se observa una vulneración a dicha garantía, teniendo en cuenta que 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 se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad no responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que, si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.

En conclusión, este Despacho observa una vulneración al derecho de petición de la parte accionante en el entendido, que teniendo conocimiento del NIC² a través de la solicitud por WhatsApp, no desplegó las acciones para verificar quien es el iniciador de la comunicación, si era el suscriptor o usuario y si el iniciador aprobó el contenido del mensaje, con el fin de resolver la petición incoada, porque por esta plataforma digital si tenía forma de interactuar de forma bidireccional por teléfono, por videollamada y por mensaje de texto para constatar estos datos, de conformidad con la sentencia T- 230 de 2020. Al persistir una actitud displicente ante el solicitante, siendo necesario que el juez constitucional está facultado para intervenir, no existiendo otro recurso.

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 confirmara el fallo de tutela de primera instancia, al observar una vulneración al debido proceso

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 dos (02) de febrero del dos mil veintitrés (2023), proferido por EL JUZGADO SEGUNDO PROMISCO MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA-ATLÁNTICO, dentro de la acción de tutela instaurada por la señora VEIVIS GONZALEZ RUA. C.C. 8.486.808, 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

² Número de identificación de cliente que te permitirá hacer gestiones, reportes, peticiones, quejas o reclamos. Con este número sabremos dónde está el suministro. <https://www.air-e.com/hogares/mi-factura/conoce-tu-factura/>