



Consejo Superior de la Judicatura  
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico  
Juzgado Tercero de Familia Oral de Barranquilla

RAD: 080013110003-2023-00435-00

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: YEIMIN ZORNOSA HERRERA  
ACCIONADA: LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
Directora Noroccidente Dra. REBECA MERCEDES PADILLA DURAN.

JUZGADO TERCERO DE FAMILIA ORAL DE BARRANQUILLA, NOVIEMBRE TRES (3)  
DE DOS MIL VEINTITRES (2023).

### 1º. ASUNTO A DECIDIR

Entra esta agencia judicial a proferir fallo de primera instancia que en derecho corresponda dentro del trámite de acción de tutela instaurada por la señora YEIMIN ZORNOSA HERRERA en nombre propio contra la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS directora Noroccidente Dra. REBECA MERCEDES PADILLA DURAN, por presunta vulneración de sus derechos fundamentales al DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO Y PETICIÓN.

### 2º HECHOS FUNDAMENTO DE LA ACCIÓN

La accionante manifestó que presentó reclamación ante AIR-E al no estar de acuerdo con el consumo de energía que se facturó en el NIC 2275512, ya que se estimó de manera continua y sin justificación en las facturas de los meses de Enero, Febrero, Abril y Mayo de 2023, reclamo con radicado 24231963-23188310. Ante lo decidido la actora presentó recurso de reposición en subsidio apelación, este último concedido en fecha 15 de Julio de 2023 ante la SUPERSERVICIOS, a quien se le remitió el expediente el día 19 de Julio de 2023 quien lo radicó con el No. 20238202607102 de fecha 21 de Julio de 2023. El día 26 de Septiembre de 2023 por correo electrónico la actora solicitó dar celeridad a la resolución del recurso de apelación sin que a la fecha la SUPERSERVICIOS se haya pronunciado al respecto. Por lo expuesto, la actora considera que la accionada ha vulnerado sus derechos fundamentales al DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO Y PETICIÓN, los cuales solicitó le sean tutelados y en consecuencia le ordenemos a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS que en el término de 48 horas después de notificado el fallo de tutela, den respuesta inmediata, concreta y de fondo al recurso de apelación radicado No. 20238202607102, remitido por AIR-E el día 21 de Julio de 2023.

### 3º. PETICIÓN DEL ACCIONANTE

➤ Solicita la accionante que se tutelen sus derechos fundamentales al DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO Y PETICIÓN.



#### 4° DEL TRÁMITE DE TUTELA

Recibida la solicitud de amparo, esta fue admitida por medio de auto calendado 20 de Octubre de 2023, dándosele el trámite previsto en el Decreto 2591 de 1991.

##### 4.1. De la respuesta de la accionada.

LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE BARRANQUILLA manifestó que: "La accionante presenta Acción de Tutela contra la superintendencia por la presunta vulneración del derecho fundamental al debido proceso y la agencia judicial requirió a este organismo para que rinda informe dado que cita la parte accionante que ha presentado en sede de la empresa un recurso de apelación subsidiario del de reposición. Respetuosamente me permito manifestar al Señor Juez que la superintendencia no ha vulnerado derecho fundamental alguno a la hoy parte accionante. **SUSTENTO DE LA EXCEPCIÓN RESPECTO DE ESTE CARGO** En primera medida, me permito traer a colación que el Régimen Especial de los Servicios Públicos Domiciliarios, Ley 142, en su artículo 159 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001, en el primer inciso, a la letra dispone: "El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quién deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado el recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo". (Cursiva, subrayado y negrilla son nuestros). La superintendencia, mediante el radicado número 20238202607102 del 21 de julio de 2023, recibió el expediente contentivo de la apelación contra la decisión empresarial en Consecutivo No. 202390522685 del 4 de julio de 2023, Reclamación 23188310, concedida por la empresa AIR-E S.A.S. E.S.P. mediante la decisión empresarial en Consecutivo No. 202390567627 del 15 de julio de 2023, No. 24231963-23188310, suscriptor o usuario con número único de identificación o NIC 2275512. A la fecha de presentación de este informe, la superintendencia se encuentra en trámite de estudio y sustanciación, para resolver el caso sometido a recurso de apelación según corresponda. No obstante, se puede presentar el evento de que sea necesario decretar a pruebas para lo cual dispone hasta de un mes más o en el evento que la empresa haya incurrido en una respuesta extemporánea proceda la suspensión del recurso de apelación por investigación por presunto silencio administrativo positivo, caso este último en que se hace necesario adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en la Ley 1437 y que da un término de tres años para resolver. En este punto del informe, la superintendencia recuerda que la acción de tutela no está establecida en el ordenamiento jurídico para afectar las decisiones que por la vía administrativa se profieran. Adicional que por los trámites sometidos a recurso de apelación aplica el efecto suspensivo, esto es, la misma ley previó que hasta tanto los recursos no se resuelvan la empresa no podrá hacer efectivo los conceptos sometidos a recurso. También es improcedente la Acción de la Tutela teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 3 del Decreto 306 de 1992, que a la letra señala: "ARTICULO 3o. DE CUANDO NO EXISTE AMENAZA DE UN DERECHO



Consejo Superior de la Judicatura  
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico  
Juzgado Tercero de Familia Oral de Barranquilla

CONSTITUCIONAL FUNDAMENTAL. Se entenderá que no se encuentra amenazado un derecho constitucional fundamental por el sólo hecho de que se abra o adelante una investigación o averiguación administrativa por la autoridad competente con sujeción al procedimiento correspondiente regulado por la ley". Como corolario de todo lo anterior y de lo expuesto por esta Superintendencia, le solicito muy respetuosamente a ese Despacho al momento de proferir su fallo, se declare la inexistencia de violación de derechos fundamentales por parte de la Superintendencia o la improcedencia de la acción."

AIR-E manifestó que: "1. La actora relata haber presentado un reclamo ante la empresa, por los meses de enero, febrero, marzo y abril, el cual fue contestado por Air-e S.A.S. E.S.P. 2. Comenta que, mediante el Consecutivo de 15 de julio de 2023, la empresa dio respuesta y concede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, remitiendo el expediente el 19 de julio de 2023, a dicha entidad. 3. Así las cosas, la empresa cumplió con su deber, tal como menciona la misma accionante, así mismo adjunta los soportes del envío que la empresa hizo del expediente. 4. Manifiesta que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no ha resuelto el recurso, y por ello presentó que no ha respondido su oficio donde solicita dar celeridad al caso. 5. Alega que se está atentando contra su derecho al debido proceso y el de petición, por cuanto menciona que no resolvió de fondo ni de manera oportuna, ya que excedieron los dos (2) meses. Así las cosas, sobra decir que nuestra empresa nunca vulneró el derecho al derecho de petición ni al debido proceso administrativo toda vez que dio respuesta y garantizó los recursos a la accionante, tan así es que se procedió en tiempo con el envío del expediente respectivo a la Superintendencia, tal como ella misma menciona en su escrito de tutela. Conforme lo expuesto, se solicita a su despacho que sea negado el amparo solicitado con respecto a Air-e S.A.S. E.S.P."

## 5º. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

5.1. De la procedencia. - La acción de tutela es un procedimiento preferente y sumario por el cual las personas pueden solicitar de los Jueces y Tribunales la protección inmediata de sus derechos fundamentales constitucionales cuando estos se vean amenazados o vulnerados producto de la acción u omisión de las autoridades públicas o de los mismos particulares en los casos previstos en la ley.

También puede acudir a ella cuando no se cuente con otro medio de defensa judicial, o cuando se intente como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

5.2. De la competencia.- Por así disponerlo el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, éste juzgado es competente para conocer de esta acción constitucional, conforme a lo previsto en el artículo 1º del Decreto 1382 de 2000.

## 6º. Marco Jurídico y Jurisprudencial



Consejo Superior de la Judicatura  
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico  
Juzgado Tercero de Familia Oral de Barranquilla

Antes de entrar a analizar el caso concreto, es preciso señalar que la Acción de Tutela está contenida en el art. 86 de la Carta Política que nos rige, desarrollada en el Decreto 2591 de 1991 y sus Decretos Reglamentarios. El art. 86 de la Constitución Política prescribe que el objeto de la acción de tutela es la protección inmediata y efectiva de los derechos de carácter fundamental cuando estos están siendo vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o determinados casos de particulares. Además, según el mismo artículo, esta acción sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de protección judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar la consumación de un perjuicio irremediable.

## PROBLEMA JURÍDICO PLANTEADO

Teniendo entonces como presupuestos básicos los anteriormente expuestos, se trata de determinar, en el caso analizado, si ¿la SUPERSERVICIOS vulneró a la accionante sus derechos fundamentales al DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO Y PETICIÓN al no tramitar prontamente el recurso de apelación que interpuso con radicado No. 20238202607102, remitido por AIR-E el día 21 de Julio de 2023?

7º. Caso Bajo Estudio.

## 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*



Consejo Superior de la Judicatura  
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico  
Juzgado Tercero de Familia Oral de Barranquilla

*deberán decidir con fundamento en los hechos, conforme a los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas. Sentencia C-341/14.*

## **DERECHO DE PETICIÓN**

*De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y obtener una pronta resolución a las mismas; y, a su vez, las autoridades, y en algunos casos para particulares, tienen la obligación correlativa de resolver dichas peticiones mediante respuestas adecuadas, efectivas y oportunas.*

*Se infiere de lo anterior, que existe vulneración de este Derecho fundamental cuando la persona que ha elevado la solicitud no recibe respuesta dentro del término que para cada tipo de petición establece la Ley o cuando, a pesar de haberse emitido la respuesta, ésta no puede ser calificada como idónea o adecuada frente a la solicitud, sin que esto último implique que la respuesta implique una aceptación de lo pedido.*

*Dichos términos corren a partir del momento en que se eleve la petición y el desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, por parte de las entidades encargadas de reconocer y pagar los mismos acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición, siendo la acción de tutela el mecanismo idóneo para protegerlo.*

En el caso que nos ocupa la accionante hizo uso del mecanismo precedente para mostrar su inconformidad ante la decisión de la empresa AIR-E, y fue interponer un recurso de apelación que está cursando ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS la cual respondió que "a la fecha de presentación de este informe, la superintendencia se encuentra en trámite de estudio y sustanciación, para resolver el caso sometido a recurso de apelación según corresponda"

El artículo 86 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo consagra que "Salvo lo dispuesto en el artículo 52 de este Código, transcurrido un plazo de dos (2) meses, contados a partir de la interposición de los recursos de reposición o apelación sin que se haya notificado decisión expresa sobre ellos, se entenderá que la decisión es negativa. El plazo mencionado se suspenderá mientras dure la práctica de pruebas. La ocurrencia del silencio negativo previsto en este artículo no exime a la autoridad de responsabilidad, ni le impide resolver siempre que no se hubiere notificado auto admisorio de la demanda cuando el interesado haya acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. La no resolución oportuna de los recursos constituye falta disciplinariagravísima.



Consejo Superior de la Judicatura  
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico  
Juzgado Tercero de Familia Oral de Barranquilla

Si bien es cierto la SSPD de conformidad con la norma tenía un plazo de 2 meses para resolver el recurso de apelación que tiene a su cargo, no es menos cierto que la vía constitucional no es el medio para que la actora logre el trámite de su inconformidad ante lo resuelto por la empresa AIR-E, pues el medio es el recurso de alzada que interpuso y como ya se dijo se encuentra para ello en la SSPD.

Entonces la accionante ya hizo uso del medio idóneo para atacar lo decidido por la empresa AIR-E, esto es el recurso de apelación, por lo que en este caso la acción constitucional es totalmente improcedente para obtener las pretensiones de la actora.

No avizora este Despacho violación de derecho fundamental alguno, pues el recurso de apelación se encuentra para su trámite ante la autoridad pertinente, quien dicho sea de paso debe dar cumplimiento y ceñirse a los términos legales para su pronunciamiento de fondo, so pena de incurrir en falta disciplinaria gravísima y en tal sentido los requerirá este Despacho.

La empresa AIR-E no puede hasta tanto se resuelva el recurso por parte de la SSPD suspender el servicio de energía o exigir el pago de las facturas que se encuentran en reclamación, por lo cual tampoco existe vulneración de derechos en este sentido.

Es a todas luces improcedente la acción de tutela respecto a la SSPD, por ausencia de acción u omisión objeto de reproche constitucional. En este punto del análisis se destaca que es a todas luces improcedente la acción de tutela respecto de la Superintendencia, en la medida que la hoy parte accionante impulsó el mecanismo de defensa legalmente establecido, recurso administrativo, y es por esta vía procesal que la Superintendencia se pronunciará frente a los hechos sometidos a consideración vía recurso subsidiario de apelación.

Congruente con lo expuesto, el Despacho considera con fundamento al marco fáctico expuesto y las pruebas allegadas, que resulta improcedente tutelar los derechos fundamentales al DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO Y PETICIÓN alegados como vulnerados por la señora YEIMIN ZORNOSA HERRERA en nombre propio contra LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Directora Noroccidente Dra. REBECA MERCEDES PADILLA DURAN y en tal sentido esta acción constitucional será denegada.

En razón y mérito de lo expuesto el JUZGADO TERCERO DE FAMILIA ORAL DE BARRANQUILLA en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley y la Constitución,

## R E S U E L V E

1.- DENEGAR por improcedente esta acción constitucional instaurada por la señora YEIMIN ZORNOSA HERRERA en nombre propio contra LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Directora Noroccidente Dra. REBECA



Consejo Superior de la Judicatura  
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico  
Juzgado Tercero de Familia Oral de Barranquilla

MERCEDES PADILLA DURAN para la protección de sus derechos fundamentales al DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO Y PETICIÓN, de conformidad con las motivaciones que anteceden.

2.- REQUERIR a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Directora Noroccidente Dra. REBECA MERCEDES PADILLA DURAN para que den cumplimiento y se ciñan a los términos legales estipulados para el pronunciamiento de fondo sobre los recursos de apelación a su cargo, de conformidad con las motivaciones que anteceden.

3.- NOTIFICAR el presente fallo por el medio más expedito de conformidad con lo ordenado en el art. 30 del Decreto 2591 de 1.991.

4.- REMITIR a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado el presente fallo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

EL JUEZ,

GUSTAVO ANTONIO SAADE MARCOS

m.o.a.

Nov. 3/23

Juzgado Tercero de Familia Oral  
de Barranquilla

Estado No. 186

Fecha: 7 de Noviembre de 2023

Notifico auto anterior de fecha  
3 de Noviembre de 2023

Firmado Por:

Gustavo Antonio Saade Marcos

**Juez**  
**Juzgado De Circuito**  
**Familia 003 Oral**  
**Barranquilla - Atlántico**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,  
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **31aefd741cf690611936663990a801032e4c774198efa11e5d950abbca54978f**

Documento generado en 03/11/2023 01:16:21 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**