



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL
ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08758-41-89-004-2022-00499-00

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTALNIT. 901.341.783-1

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P. NIT 901.380.930-2

Agosto cinco (5) de Dos Mil Veintidós (2022).

INTROITO:

No observándose causal que invalide lo actuado, procede el Despacho a resolver lo que en derecho corresponde sobre la Acción de Tutela presentada por la **SOCIEDAD PGS COMERCIAL S.A.**, identificada con Nit. No.900.089.997-5, actuando en calidad de representante legal de **CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL**, identificada con Nit. No. 901.341.783-1, contra **AIR-E S.A.S. E.S.P.** Por la presunta vulneración de los derechos fundamentales **A LA DEFENSA, DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO Y DERECHO DE PETICIÓN.**

ANTECEDENTES / HECHOS / PRETENSIONES:

1. *En mi condición de representante legal de la SOCIEDAD PGS COMERCIAL S.A. empresa que representa a CARNAVAL CENTRO COMERCIAL P.H. presente ante AIR-E una reclamación en contra de las facturas identificadas con el ID de cobros No. 7835746130 de fecha 27 de enero de 2022, No.7835746132 de fecha 22 de febrero de 2022, 7835746134 de fecha 22 de marzo de 2022 y No. 7835746137 de fecha 25 de mayo de 2022 del servicio de energía eléctrica identificado con el NIC 7835746 al no estar de acuerdo con su cobro.*
2. *El reclamo mencionado fue presentado el día 17 de junio de 2022 a través de la plataforma virtual de AIR-E, de conformidad con el correo de la misma fecha en la cual se le asignó como número de PQR el 148945.*
3. *Mediante correo electrónico de fecha 30 de junio de 2022 AIR-E señala que el reporte de PQR registrado el 17 de junio de 2022 fue validado y radicado con el número 4191415.*
4. *Ahora bien, por correo electrónico de fecha 7 de julio de 2022 Air-e notifica a mi representada del consecutivo No.202290433602 de la misma fecha, por la cual la accionada brinda respuesta a la reclamación identificada con el número 4191415:*
5. *En la mencionada respuesta la entidad señala:*

“De conformidad con lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142/94, los usuarios de los servicios públicos domiciliarios sólo pueden interponer reclamaciones contra las últimas cinco facturas expedidas por la empresa prestadora, por tanto, se le atenderán las facturas de febrero a junio de 2022.

Por tanto, no procede la reclamación de la factura del mes de septiembre de 2021, toda vez que no se encuentra dentro de los 5 meses y ya le brindaron claridad para su reclamación de septiembre de 2021.” (Negrillas son nuestras)



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL
ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08758-41-89-004-2022-00499-00

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTALNIT. 901.341.783-1

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P. NIT 901.380.930-2

6. *Más adelante al resolver de manera concreta las peticiones efectuadas en la mencionada reclamación se señaló lo siguiente:*

“Por lo anterior, le informamos que su reclamación ha sido resuelta de manera Desfavorable y en consecuencia se confirman los valores facturados en el periodo reclamado.” (Negrillas son nuestras)

7. *Como se puede evidenciar la empresa al resolver la reclamación elevada por la petición número 4191415, no decide de fondo sobre la factura identificada con el ID de cobros No. 7835746130 de fecha 27 de enero de 2022 al señala que no procede el estudio de la petición elevada toda vez que esta había sido presentada después de transcurrido más de 5 meses desde la expedición de la factura, por lo que en su parte final no concede la opción de que mi representada presente si lo considera el recurso de reposición y en subsidio el de apelación a que por ley tiene derecho sobre esta factura.*
8. *Al respecto se debe señalar que la factura objeto de reclamo fue emitida por la empresa el día 27 de enero de 2022, por lo que el término para presentar reclamaciones contra esta fenecía el día 28 de junio de 2022, toda vez que solo hasta ese día nos encontrábamos más allá de los 5 meses que señala el artículo 154 de la ley 142 de 1994.*
9. *Siendo así las cosas, es evidente que la reclamación efectuada sobre la factura emitida en el mes de enero de 2022, por mi representada se efectuó dentro de los términos señalados por la Ley de servicios públicos, razón por la que se debió estudiar de fondo por la accionada y en el evento de resultar desfavorable a los intereses de mi representada en aras de salvaguardar su derecho al debido proceso administrativo y a la defensa, conceder los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, lo cual no ocurrió en el presente caso.*

PRETENSIONES

- 1.** *Sírvase señor(a) Juez TUTELAR los derechos fundamentales a la defensa, de petición y el debido proceso administrativo de Carnaval Centro Comercial P.H. vulnerados por la Empresa AIR-E S.A.S. E.S.P., de acuerdo a lo expresado anteriormente.*
- 2.** *Conforme a la pretensión anterior, ordenar a la Empresa AIR-E S.A.S. E.S.P., que en el término de Cuarenta y ocho (48) horas después de emitido el fallo dé respuesta inmediata, concreta y de fondo a la reclamación presentada el 17 de junio de 2022 identificada con radicado número 4191415.*

ACTUACIONES PROCESALES

Mediante auto de fecha, 14 de julio de 2022 se procedió a ADMITIR la presente acción constitucional y ordenar oficiar a la parte accionada AIR-E S.A.S. E.S.P., a través de su representante legal y/o

Carrera 21 Calle 20 Esquina Palacio de Justicia

Telefax: 3885005 EXT. 4033

www.ramajudicial.gov.co

E-mail: j04prpsoledad@cendoj.ramajudicial.gov

Soledad – Atlántico. Colombia





**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL
ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

RADICACIÓN: 08758-41-89-004-2022-00499-00

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTALNIT. 901.341.783-1

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P. NIT 901.380.930-2

quien haga sus veces, para que dentro del plazo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del recibido del oficio alleguen por DUPLICADO el informe respectivo a fin de que rinda informa a los hechos expuestos.

El accionado, AIR-E S.A.S. E.S.P., No contesto a los hechos.

COMPETENCIA

De conformidad con el artículo 37 del decreto 2591 de 1991, es competente para resolver de la tutela cualquier juez del lugar donde se surtan los efectos de la actuación impugnada, y como los efectos de la omisión en el presente caso tiene lugar en jurisdicción de este Juzgado, tenemos la competencia para conocer del asunto en primera instancia.

CONCEPTO Y NATURALEZA DE LA ACCION DE TUTELA CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS LEGALES

La TUTELA es el mecanismo de protección de los derechos fundamentales introducido en nuestro ordenamiento jurídico por la Constitución de 1991, en cuyo artículo 86 preceptúa que se trata de una acción constitucional que puede ser interpuesta por cualquier persona, en todo momento y lugar, para reclamar ante los Jueces de la Republica la protección inmediata y efectiva de los derechos constitucionales fundamentales cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley. Sin embargo, de acuerdo con los artículos 6 y 8 del Decreto 2591 de 1991, esta acción resulta improcedente, entre otras causales de improcedencia, cuando existen otros recursos o medios de defensa judiciales o administrativos para proteger los derechos fundamentales del accionante, como quiera que la acción constitucional de tutela tiene un carácter residual y subsidiario frente a otros recursos o medios de defensa administrativos o judiciales considerados principales, por lo que su objetivo no puede ser el de suplantarlos, salvo que se recurra a la tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La acción de tutela está reglamentada por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

La acción de tutela se constituye en un mecanismo excepcional consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia para la protección efectiva de los derechos fundamentales de las personas siempre que se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o por los particulares en los casos expresamente señalados por el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991. La Constitución Política de Colombia no solo consagró en forma expresa un determinado número de derechos considerados como fundamentales ya antes reconocidos por organizaciones supranacionales, sino que además instituyó un mecanismo especial para brindarle protección jurídica a tales derechos cuando resulten violados o amenazados por la acción o la omisión de las autoridades públicas o de los particulares en los casos determinados en la ley.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 86 de la Constitución Política. “Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.”

Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Carrera 21 Calle 20 Esquina Palacio de Justicia

Telefax: 3885005 EXT. 4033

www.ramajudicial.gov.co

E-mail: j04prpcsiedad@cendoj.ramajudicial.gov

Soledad – Atlántico. Colombia





CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL
ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08758-41-89-004-2022-00499-00

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTALNIT. 901.341.783-1

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P. NIT 901.380.930-2

La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela es procedente frente a los particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte o grave directamente el interés colectivo, o respecto de quien el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 del Estatuto Fundamental, ha sido establecida como un mecanismo de carácter excepcional que se encuentra encaminado a la protección directa, efectiva e inmediata, frente a una posible violación o vulneración de los derechos fundamentales de los ciudadanos, bien sea por parte de las autoridades públicas, ya por la de particulares en los casos previstos en la ley. Tal como lo ha venido sosteniendo en múltiples oportunidades la Honorable Guardiana de la Constitución, esta acción constitucional no es procedente cuando quien la instaura dispone de otro medio de defensa judicial de su derecho, a menos que se instaure como un mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Es decir, y en este sentido realizando una interpretación estricta de esta acción de tutela, es requisito indispensable la inexistencia de otro mecanismo idóneo de defensa judicial, a través del cual se pueda reclamar válida y efectivamente, la protección del derecho conculcado. Es por ello, que la Honorable Corte en múltiples oportunidades, ha resaltado el carácter subsidiario de esta acción constitucional, como uno de sus elementos esenciales.

DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO-Concepto

Esta Corporación ha definido el debido proceso administrativo como “(i) el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal”. Lo anterior, con el objeto de “(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados”.

En ese orden de ideas, constituyen elementos integradores del debido proceso, los siguientes:

a) El derecho a la jurisdicción, que a su vez implica los derechos al libre e igualitario acceso ante 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.

b) El derecho al juez natural, identificado este con el funcionario que tiene la 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.

c) 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 se requiera, a la igualdad ante la ley procesal, el derecho a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso.



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL
ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08758-41-89-004-2022-00499-00

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTALNIT. 901.341.783-1

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P. NIT 901.380.930-2

d) *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.*

e) *El derecho a la independencia del juez, que solo tiene efectivo reconocimiento 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.*

f) *El derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, de acuerdo con los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas.”^[9]*

Así las cosas, ha de precisarse que las anteriores garantías que rigen el debido proceso, si bien se predicán respecto de toda clase de actuaciones judiciales o administrativas como anteriormente se expuso, lo cierto es que su aplicación es más estricta o rigurosa en determinados campos del derecho, pues en materia penal, por ejemplo, la actuación puede llegar a comprometer derechos fundamentales como la libertad de la persona; mientras que en el ámbito del derecho administrativo su aplicación es más flexible, en la medida en que la naturaleza del proceso no implica necesariamente la restricción de derechos fundamentales.

4.3. EL DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO

Como ya se mencionó, el derecho constitucional fundamental al debido proceso, consagrado en forma expresa en el artículo 29 Superior, se extiende no solo a los juicios y procedimientos judiciales, sino también a todas las actuaciones administrativas, como una de sus manifestaciones esenciales. Lo anterior significa, que el debido proceso se enmarca también dentro del contexto de garantizar la correcta producción de los actos administrativos, razón por la cual comprende *“todo el ejercicio que debe desarrollar la administración pública en la realización de sus objetivos y fines estatales, lo que implica que cubija todas las manifestaciones en cuanto a la formación y ejecución de los actos, a las peticiones que presenten los particulares, a los procesos que por motivo y con ocasión de sus funciones cada entidad administrativa debe desarrollar y desde luego, garantiza la defensa ciudadana al señalarle los medios de impugnación previstos respecto de las providencias administrativas, cuando crea el particular que a través de ellas se hayan afectado sus intereses”*.^[10]

En relación con los aspectos básicos que determinan y delimitan el ámbito de aplicación del debido proceso administrativo, ha dicho la Corte, que se trata de un derecho constitucional fundamental, de aplicación inmediata por disposición expresa del artículo 29 de la Carta Política que le reconoce dicho carácter, pero que se complementa con el contenido de los artículos 6° del mismo ordenamiento, en el que se fijan los elementos esenciales de la responsabilidad jurídica de los servidores públicos, y el artículo 209 que menciona los principios que orientan la función administrativa del Estado.



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL
ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08758-41-89-004-2022-00499-00

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTALNIT. 901.341.783-1

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P. NIT 901.380.930-2

Dentro de ese contexto, esta Corporación ha definido el debido proceso administrativo como *“(i) el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal”*^[11]. Lo anterior, con el objeto de *“(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados”*.^[12]

En el marco de las actuaciones que se surten ante la administración, el debido proceso se relaciona directamente con el comportamiento que deben observar todas las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones, en cuanto se encuentran obligadas a actuar conforme a los procedimientos previamente definidos por la ley para la creación, modificación o extinción de determinadas situaciones jurídicas de los administrados, como una manera de garantizar los derechos que puedan resultar involucrados por sus decisiones.

Siendo así, este Tribunal ha expresado que hacen parte de las garantías del debido proceso administrativo, entre otras, las siguientes: (a) el derecho a conocer el inicio de la actuación, (b) a ser oído durante todo el trámite, (c) a ser notificado en debida forma, (d) a que se adelante por autoridad competente y con pleno respeto de las formas propias de cada juicio, (e) a que no se presenten dilaciones injustificadas, (f) a gozar de la presunción de inocencia, (g) a ejercer los derechos de defensa y contradicción, (h) a presentar pruebas y a controvertir aquellas que aporte la parte contraria, (i) a que se resuelva en forma motivada la situación planteada, (j) a impugnar la decisión que se adopte y a promover la nulidad de los actos que se expidan con vulneración del debido proceso.

Con todo, esta Corporación ha sostenido en forma categórica que el derecho al debido proceso administrativo se entiende vulnerado cuando las autoridades públicas, en ejercicio de función administrativa, no siguen estrictamente los actos y procedimientos establecidos en la ley para la adopción de sus decisiones y, por esa vía, desconocen las garantías reconocidas a los administrados.

Sobre el particular, cabe destacar que en la sentencia C-540 de 1997 se dijo que *“el desconocimiento en cualquier forma del derecho al debido proceso en un trámite administrativo, no sólo quebranta los elementos esenciales que lo conforman, sino que igualmente comporta una vulneración del derecho de acceso a la administración de justicia, del cual son titulares todas las personas naturales y jurídicas (C.P., art. 229), que en calidad de administrados deben someterse a la decisión de la administración, por conducto de sus servidores públicos competentes.”*^[13]

4. DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN, MARCO JURÍDICO Y ELEMENTOS ESENCIALES. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA. -



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL
ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08758-41-89-004-2022-00499-00

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTALNIT. 901.341.783-1

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P. NIT 901.380.930-2

El derecho fundamental de petición se comprende como la garantía constitucional de toda persona a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, -organizaciones privadas^[11] o personas naturales^[12]-, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución^[13]. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015^[14], “(p)or 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”.

Mediante el ejercicio del derecho fundamental de petición resulta posible solicitar “el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, **requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos**, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”^[15] (resaltado propio). Existen algunos documentos que tienen carácter reservado, entre estos, por ejemplo, las historias clínicas. Sin embargo, el Legislador previó la posibilidad de que, en casos como estos, tales documentos puedan ser solicitados por su titular (numeral 3º y parágrafo del artículo 24 Ley 1437 de 2011). En cualquier caso, el ejercicio de este derecho es gratuito, no requiere de representación a través de abogado^[16] y, puede presentarse de forma verbal o escrita^[17], a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos^[18].

El término para resolver las peticiones, por regla general, es de 15 días^[19] siguientes a su recepción. Sin embargo, existen algunos casos especiales, como sucede, por ejemplo, en el caso de la solicitud de **documentos o información**, caso en el cual la solicitud debe resolverse en el término de 10 días siguientes a su recepción; o en el caso de las consultas ante las autoridades, el término es de 30 días siguientes a la recepción, tal y como se señala en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011:

“1. Las **peticiones de documentos y de información** deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una **consulta** a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

No obstante, cuando no resulte posible resolver la petición en los mencionados plazos, según el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, la autoridad tiene que informar esta situación al petente, antes del vencimiento del término. Para ello se debe expresar los motivos de la demora y el plazo en que se resolverá o dará respuesta, el cual debe ser razonable y, en todo caso, no puede exceder el doble del inicialmente previsto.

En el evento de que la petición se dirija ante una autoridad sin competencia, según el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, si esta se realiza de manera verbal, se debe informar “de inmediato” al peticionario, de ser por escrito, dentro de los 5 días siguientes a los de la recepción. Adicionalmente, la autoridad “dentro del término señalado **remitirá la petición al competente** y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará”. En este sentido, la Corte Constitucional ha advertido que “la simple respuesta de incompetencia constituye una evasiva a la solicitud, con lo cual la administración elude el



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL
ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08758-41-89-004-2022-00499-00

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTALNIT. 901.341.783-1

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P. NIT 901.380.930-2

cumplimiento de su deber y desconoce el principio de eficacia que inspira la función administrativa”^[20].

Cabe resaltar en relación con los derechos de petición ejercidos ante particulares que se han diferenciado tres situaciones: (i) cuando el particular presta un servicio público o realiza funciones de autoridad, el derecho de petición opera como si se dirigiera contra la administración; (ii) si el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata, el trámite y resolución de estas peticiones están sometidos a los principios y reglas generales, establecidos en el Título II de la Ley 1437 de 2011 (anteriormente mencionadas); sin embargo, se ha señalado que (iii) si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad o no se trate de la protección de otro derecho fundamental, este será un derecho fundamental solamente cuando el legislador lo reglamente^[21].

3.2. Procedencia excepcional de la acción de tutela contra decisiones judiciales. Reiteración jurisprudencial^[37]

De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución, toda persona puede reclamar ante los jueces, mediante acción de tutela, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de *cualquier autoridad pública* o, en los casos que establezca la ley, de los particulares^[38], cuando el afectado *no disponga de otro medio de defensa judicial*, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Tal mecanismo de protección procede, en consecuencia, contra *cualquier autoridad pública* que con sus actuaciones u omisiones vulnere o amenace derechos constitucionales fundamentales. Dentro de dichas autoridades públicas se encuentran incluidas, por supuesto, las judiciales, en cuanto autoridades de la República, las cuales, sin excepción, *están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades*, como lo dispone el artículo 2 de la Constitución.

Bajo dichos supuestos constitucionales y los artículos 2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos^[39], la Corte Constitucional ha admitido la procedencia de la acción de tutela para la protección de derechos fundamentales vulnerados por decisiones judiciales respecto de las que (i) no existan otros recursos o medios de defensa judicial, o (ii) cuando, no obstante su existencia, se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable; o, en los términos del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, (iii) cuando, atendiendo a las circunstancias en que se encuentre el solicitante, los medios existentes no resulten eficaces.

No obstante, dada la naturaleza de las autoridades judiciales –a las que la Constitución ha asignado la función de administrar justicia^[40]–, este tribunal ha precisado que la procedencia de la acción de tutela contra providencias judiciales es excepcional^[41] puesto que, en tales casos, “*la adecuada protección de los principios y valores constitucionales implica un ejercicio de ponderación entre la eficacia de la mencionada acción –presupuesto del Estado Social y Democrático*



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL
ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08758-41-89-004-2022-00499-00

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTALNIT. 901.341.783-1

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P. NIT 901.380.930-2

de Derecho–, y la vigencia de la autonomía e independencia judicial, el principio de cosa juzgada y la seguridad jurídica”^[42].

Por lo anterior, ha señalado la Corte que *“la acción de tutela contra sentencias judiciales es un instrumento excepcional, dirigido a enfrentar aquellas situaciones en que la decisión del juez incurre en graves falencias, de relevancia constitucional, las cuales tornan la decisión incompatible con la Constitución. En este sentido, la acción de tutela contra decisión judicial es concebida como un “juicio de validez” y no como un “juicio de corrección” del fallo cuestionado, lo que se opone a que se use indebidamente como una nueva instancia para la discusión de los asuntos de índole probatoria o de interpretación del derecho legislado, que dieron origen a la controversia”^[43]*

ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

En el caso bajo estudio, manifiesta el accionante que presentó ante la accionada una reclamación en contra de las facturas identificadas con el ID de cobros No. 7835746130 de fecha 27 de enero de 2022, No.7835746132 de fecha 22 de febrero de 2022, 7835746134 de fecha 22 de marzo de 2022 y No. 7835746137 de fecha 25 de mayo de 2022 del servicio de energía eléctrica identificado con el NIC 7835746 al no estar de acuerdo con su cobro.

Que el reclamo mencionado fue presentado el día 17 de junio de 2022 a través de la plataforma virtual de AIR-E, de conformidad con el correo de la misma fecha en la cual se le asignó como número de PQR el 148945.

Que mediante correo electrónico de fecha 30 de junio de 2022, la accionada señala que el reporte de PQR registrado el 17 de junio de 2022 fue validado y radicado con el número 4191415.

Que por correo electrónico de fecha 7 de julio de 2022, la accionada notifica a la accionante del consecutivo No. 202290433602 de la misma fecha, por la cual la accionada brinda respuesta a la reclamación identificada con el número 4191415.

Que la accionada al resolver la reclamación elevada por la petición número 4191415, no decide de fondo sobre la factura identificada con el ID de cobros No. 7835746130 de fecha 27 de enero de 2022 al señalar que no procede el estudio de la petición elevada toda vez que esta había sido presentada después de transcurrido más de 5 meses desde la expedición de la factura, por lo que en su parte final no concede la opción de que la accionante presente si lo considera el recurso de reposición y en subsidio el de apelación a que por ley tiene derecho sobre esta factura.

Que se debe señalar que la factura objeto de reclamo fue emitida por la empresa el día 27 de enero de 2022, por lo que el término para presentar reclamaciones contra esta fenecía el día 28 de junio de 2022, toda vez que solo hasta ese día nos encontrábamos más allá de los 5 meses que señala el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Que la reclamación efectuada sobre la factura emitida en el mes de enero de 2022, por esta se efectuó dentro de los términos señalados por la Ley de servicios públicos, razón por la que se debió estudiar de fondo por la accionada y en el evento de resultar desfavorable a los intereses de la accionante en aras de salvaguardar su derecho al debido proceso administrativo y a la defensa, conceder los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, lo cual no ocurrió en el presente caso.



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL
ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08758-41-89-004-2022-00499-00

ACCIÓN DE TUTELA

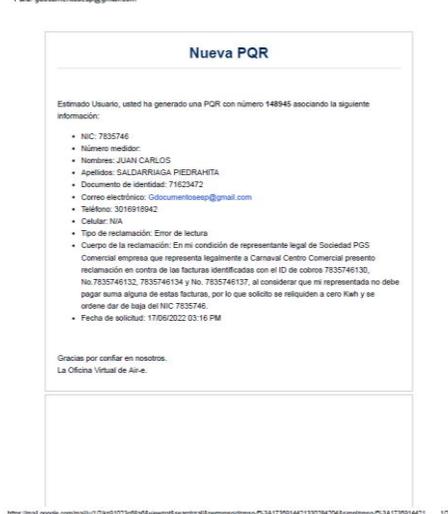
ACCIONANTE: CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTALNIT. 901.341.783-1

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P. NIT 901.380.930-2

A su turno la accionada, no dio respuesta al requerimiento realizado por el despacho, por lo que se le dará aplicación al artículo 20 del decreto 2591 de 1991. *Que establece la presunción de veracidad en los siguientes términos: “Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.” Así, el funcionario judicial puede decretar el restablecimiento del derecho, si cuenta con cualquier medio de prueba del que se deduzca la evidente amenaza o violación de un derecho. De otra parte, el juez debe presumir la veracidad de los hechos narrados en la tutela, si la autoridad o entidad accionada no responde el requerimiento efectuado al momento de adelantarse la acción.*

En este sentido, la Corte ha manifestado que: “La presunción de veracidad consagrada en esta norma [Art. 20 Dec-ley 2591/91] encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales, y en la obligatoriedad de las providencias judiciales, que no se pueden desatender sin consecuencias, bien que se dirijan a particulares, ya que deban cumplirlas servidores o entidades públicas[31]. Hecha la anterior precisión, la Corte ha establecido que la consagración de esa presunción obedece al desarrollo de los principios de inmediatez y celeridad que rigen la acción de tutela, y se orienta a obtener la eficacia de los derechos constitucionales fundamentales y el cumplimiento de los deberes que la Carta Política ha impuesto a las de autoridades estatales (Artículos 2, 6, 121 e inciso segundo del artículo 123 C.P.)[32].”

Así las cosas, ante la no contestación por parte de la accionada **AIR-E S.A. E.S.P.**, antes y después de la reclamación No. 148945 de fecha 17 de junio de 2022, así como del requerimiento realizado dentro de la acción tutelar, encuentra el despacho, que efectivamente existe una desidia por parte de esta para con el accionante, en acudir a su llamado, conculcando así de esta manera sus derechos constitucionales, por tal motivo el despacho le ordenara que en el término de 48 horas siguientes a la presente acción, de contestación inmediata, de fondo, clara, precisa, y debidamente notificada a la accionada **CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL**, so pena de incurrir en las sanciones de ley.



En Mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS**

Carrera 21 Calle 20 Esquina Palacio de Justicia

Telefax: 3885005 EXT. 4033

www.ramajudicial.gov.co

E-mail: j04prpcsiedad@cendoj.ramajudicial.gov

Soledad – Atlántico. Colombia





CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL
ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08758-41-89-004-2022-00499-00

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTALNIT. 901.341.783-1

ACCIONADO: AIR-E S.A.S. E.S.P. NIT 901.380.930-2

CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución.

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR la acción de tutela presentada para el amparo del derecho fundamental de petición invocado por el accionante **CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL**, contra **AIR-E S.A.S. E.S.P.**, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR, a **AIR-E S.A.S. E.S.P.**, para que, en el término de 48 horas, improrrogables, emita respuesta de fondo, clara, congruente, y debidamente notificada al accionante **CARNAVAL CENTRO COMERCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL**, de la reclamación presentada el 17 de junio de 2022 identificada con radicado número 4191415, so pena de incurrir en las sanciones de ley.

TERCERO: NOTIFIQUESE este fallo a los interesados y al defensor del pueblo personalmente o por cualquier otro medio expedito

CUARTO: DECLARAR que contra el presente fallo procede **IMPUGNACIÓN**, conforme a los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1.991.-

QUINTO: SI no fuere impugnado el presente fallo, remítase la actuación a la **HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL**, en los términos y para los efectos del inciso 2 del artículo 31 del Decreto 2591 de 1.991.-

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.

MARTA ROSARIO RENGIFO BERNAL

JUEZ

JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD,
TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO
CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS
MÚLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO
PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018.-

Constancia: El anterior auto se notifica por anotación en Estado No. __ En la secretaría del Juzgado a las 8:00 A.M Soledad,

LA SECRETARIA

Firmado Por:
Marta Rosario Rengifo Bernal
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 005
Soledad - Atlantico

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: **5ce1f29a8463b8147855c1c26dbe11170972b646369e28b10fee7a4705ca6202**

Documento generado en 05/08/2022 07:43:16 AM

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