



Proceso: ACCIÓN DE TUTELA
Accionante: PETRONA DE LOS REYES REYES ROSSI
Accionado: AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P
Radicación: 084334089002-2023-00301-00
Derecho(s): PETICIÓN

JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO MUNICIPAL DE MALAMBO - ATLANTICO
septiembre quince (15) del año dos mil veintitrés (2023)

I. CUESTION A TRATAR:

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponda con relación a la tutela interpuesta por la Sra. **PETRONA DE LOS REYES REYES ROSSI, identificado con C.C N° 32.812.010**, en nombre propio, en contra de la empresa **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P**, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de Petición (Art. 23) de la Constitución Nacional.

II.- HECHOS

“procedo ante su despacho para presentar escrito de Aclaración del por qué no aporta prueba alguna contra la Accionada puesto que todo el tramite primero fue verbal la colocación de la queja y es dicha oficinas se me informa vía verbal la consecución de la queja la cual arroja que de la misma desde el mes de Julio hay emitida una orden de servicio con el numero # 81393950 desde el mes de Julio de 2023, señor juez como puede observar en la fotografía enviada la facturación del agosto me llevo por 969.690 un valor demasiado alto primero para mi estrato 1 y teniendo en cuenta que vengo con lo mismo electrodoméstico no se entiende del por qué el elevado cobra en dicha factura, el pasado 01 de septiembre me acerque a las oficinas de Ari-e y en la ventanilla de atención me brinda la información verbal nada por escrito por este motivo procedo a instaurar derecho de petición por la no solución a mi petición desde el mes de julio se me viene incrementado los valores, por todo lo anterior solicito a este juzgado solicitar a la accionada el informe de mi solicitud”

III.- PRETENSIONES

*“1. Se me admite la presente tutela pues estoy haciendo relato de todo lo hechos con los números de radicados entregados por la asesora al momento de la atención.
2. Es de aclarar señor Juez que me pretensiones no son que se subsane la deuda solo que eliminen los vectores negativos y las fuentes procedan con la notificación previa y se me respete mi derecho a Habeas Data.”.*

IV. ACTUACIONES PROCESALES

La presente ACCIÓN DE TUTELA correspondió a este Despacho mediante reparto, bajo radicado No. **08433-4089-002-2023-00301-00**. Así mismo, previo análisis de los requisitos, fue admitida mediante auto de fecha cuatro (04) de septiembre de 2023, en el cual se ordenó oficiar a la **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P**, para que se pronunciara sobre los hechos materia de esta acción constitucional.

Igualmente se ordena TENER como pruebas documentales las aportadas con la acción de tutela, aportadas por la parte accionante la Sra. **PETRONA DE LOS REYES REYES ROSSI**.



V. CONTESTACIÓN AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P

Esta agencia judicial, notificó en debida forma a la parte accionada Oficina Sisbén de Malambo correo electrónico notificaciones.judiciales@air-e.com, como se observa:

NOTIFICACION AUTO ADMITE TUTELA RAD 2023-301

Juzgado 02 Promiscuo Municipal - Atlántico - Malambo

<j02prmpalmalambo@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Lun 4/09/2023 2:50 PM

Para:Notificaciones Judiciales Air-e <notificaciones.judiciales@air-e.com>;JOSE DAVID SALTARIN RODRIGUEZ

<jose.saltarin@hotmail.com>;ASESORES08433@GMAIL.COM

<ASESORES08433@GMAIL.COM>;ASESORES08433@GMAIL.COM <ASESORES08433@GMAIL.COM>

Cco:Heidy Maria Bernal Rebolledo <hbernalre@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Cordial saludo:

Por medio del presente se notifica auto que admite tutela. Se aportan traslado y anexo.

[01 Tutela \(11\).pdf](#)

[02ActaReparto2023-00301-Tutela.pdf](#)

[03AutoInadmitePorNoAportarPruebasRad2023-301.pdf](#)

[06AclaraTutela.pdf](#)

[07AdmisionTutela2023-301.pdf](#)

Juzgado Segundo Promiscuo Municipal

Malambo, Calle 11 N° 14 -23

Teléfono: (5) 388 5005 ext. 6036. www.ramajudicial.gov.co

Correo: J02prmpalmalambo@cendoj.ramajudicial.gov.co

Malambo – Atlántico. Colombia

A pesar de haber sido notificado, la parte accionada **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P**, no dio contestación a nuestros interrogantes, de la acción constitucional, presentada por la Sra. **PETRONA DE LOS REYES REYES ROSSI**, en nombre propio.

VI. PROBLEMA JURÍDICO

En esta oportunidad corresponde a esta Agencia Judicial establecer si:

¿Vulnera la empresa **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P**, los derechos fundamentales al Petición (Art. 23) de la Constitución Nacional?, ¿Ha contestado la empresa **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P** las solicitudes realizadas en el mes de julio vía telefónica con radicado **81393950** por la parte accionante? ¿suministro la empresa **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P** la información requerida por la accionante?.

VII. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS DEL DESPACHO

Es competente este Despacho para conocer de la presente acción de tutela de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Nacional, el Decreto 2591 de 1991 y las demás disposiciones pertinentes.

7.1- DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, y reglamentada por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000, es un mecanismo procesal complementario, específico y directo con el que cuentan los coasociados para la pronta y eficaz protección judicial de los derechos constitucionales fundamentales que en una determinada situación jurídica se vean seriamente amenazados o vulnerados.

Malambo, Calle 11 N° 14 -23

Tel: (5) 388 5005 ext. 6036. www.ramajudicial.gov.co

Correo: j02prmpalmalambo@cendoj.ramajudicial.gov.co



Es un medio específico, porque se contrae a la protección inmediata de tales derechos cuando quiera que éstos se vean afectados de modo actual e inminente.

Es suplementario, porque su procedencia está supeditada a que no exista otro mecanismo legal con el cual se pueda conjurar esa amenaza o, existiendo, la inminencia del daño no permite mecanismo distinto a dicha acción por evidenciarse que de no actuarse con inmediatez, aquél se tornaría irreparable, es decir, la acción de tutela es una herramienta *supra legal*, que ha sido instituida para dar solución eficiente a situaciones de hecho generadas por acciones u omisiones de las autoridades públicas o particulares, en los casos expresamente señalados.

Bajo este mismo presupuesto, el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, determinó que la tutela procede

“contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos de que trata el artículo 2º de esta ley”, y también, contra las acciones u omisiones de los particulares.

Respecto a vulneración de los derechos fundamentales que pueden causar las entidades o funcionarios que ocupan el ordenamiento constitucional y a su afecto de irradiación se puede sostener que el flujo obliga ajustar el orden objetivo de valores establecido en el la carta política.

En este sentido, la acción de tutela es el mecanismo idóneo de protección de los derechos fundamentales, y queda compelida para que proceda solamente en los supuestos que contempla el inciso final del artículo 86 Superior.

Analizadas las pretensiones del cognoscente en que no se siga vulnerando al derecho fundamental de Petición (Art. 23), al no contestar el derecho del petición, ni suministrar la documentación requerida por el accionante?; pero se evidencia que la violación del derecho que la originó fundamentalmente en el derecho de petición, se vislumbra que no se dio respuesta oportuna, eficaz y de fondo al interesado a fin de garantizar las finalidades de los derechos fundamentales.

7.2.- DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA. SENTENCIA 077/2018.

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.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional 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 reciente Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal 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”.

VIII. ANÁLISIS DEL CASO EN CONCRETO.

Dentro del caso *sub lite*, emerge del cuadro fáctico recreado en la solicitud de amparo, en especial, de los hechos expresados por el promotor que la acción constitucional trata que no se le ha contestado la petición y en consecuencia no se le ha suministrado la información; y se corrobora la violación del derecho que la originó fundamentalmente en la solicitud que hiciera la accionada con número **81393950**.

Pues bien, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 1º del Decreto 2591 de 1991, el mecanismo de amparo constitucional tiene como propósito la defensa inmediata de derechos fundamentales, “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este decreto”¹. Así pues, la acción de tutela resulta improcedente:

- (i) cuando no tenga como pretensión principal la defensa de garantías fundamentales; o
- (ii) cuando la acción u omisión que atenta contra las mismas no sea actual o existente, por ejemplo, porque haya cesado o se haya consumado, y por tanto el amparo carezca de objeto.

El Despacho percibe que la empresa **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P** no dio respuesta a la acción constitucional.

Es pertinente indicar que el derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución, el cual establece que cualquier persona, ya sea por razones que involucren el interés general o particular, tiene el derecho a presentar, de manera respetuosa, peticiones a las autoridades y obtener una respuesta expedita. El mismo comprende, a su vez, la posibilidad de realizar peticiones a particulares en los casos que determine la ley.

¹ Artículo 1º del Decreto 2591 de 1991.



En ese orden, es apodíctico que el derecho de petición, como institución jurídica, encuentra su razón de ser en la necesidad de regular las relaciones entre las autoridades y los particulares, con el fin de que estos últimos puedan conocer y estar al tanto de las actuaciones de cualquier ente estatal. Desde este punto de vista, su núcleo esencial está en la pronta respuesta que se les brinde a las solicitudes presentadas.

Por su parte, la jurisprudencia constitucional ha señalado la relevancia que cobra el derecho fundamental de petición, ya que se constituye en un instrumento clave para el funcionamiento de la democracia participativa, y para el acceso a derechos como el de información y libertad de expresión, entre otros.

En esa línea de pensamiento, la Corte Constitucional ha manifestado, a su vez, que el derecho de petición no solo implica la posibilidad de presentar solicitudes a las autoridades estatales o a entes particulares, cuando la ley lo permita, sino, de igual manera, que se dé una oportuna respuesta con sujeción a los requerimientos establecidos en la ley para dicha petición. Es decir, independientemente de que lo resuelto por la entidad sea adverso o no a los intereses del peticionario, la resolución del asunto debe contar con un estudio minucioso de lo pretendido, argumentos claros, que sea coherente, dé solución a lo que se plantea de manera precisa, suficiente, efectiva y sin evasivas de ninguna clase.

Así, para tener claridad sobre los elementos del derecho de petición, la Corte Constitucional ha indicado en la sentencia T-414 de 2010, que el mismo se compone de:

- «1. La posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas.
2. La obtención de una respuesta que tenga las siguientes características:
 - (i) Que sea oportuna;
 - (ii) Que resuelva de fondo, en forma clara y precisa lo solicitado; lo cual supone que la autoridad competente se pronuncie sobre la materia propia de la solicitud de manera completa, sin evasivas respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados.
 - (iii) Que la respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario.

La respuesta es independiente del hecho de si es favorable o no, pues no necesariamente dar una respuesta de fondo implica acceder a lo pedido.

DERECHO DE PETICION ANTE EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Término para resolver, según si es presentado por usuario o suscriptor y no usuario

Para el caso de las empresas de servicios públicos, las reglas varían dependiendo de si las peticiones y recursos son o no elevados por usuarios o suscriptores –incluso los potenciales– de las empresas de servicios públicos. Entonces, ante un marco del régimen de prestación del servicio (usuario-prestador), el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 determina una regla especial según la cual las peticiones, quejas y recursos deberán resolverse en un término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación. Cumplido dicho plazo, se configura el silencio administrativo positivo. Mientras que, cuando las solicitudes sean formuladas por no usuarios, se aplicarán las reglas del CPACA.

EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICION A TRAVES DE MEDIOS FISICOS O ELECTRONICOS, ENTRE ELLOS, FACEBOOK

El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.



DERECHO DE PETICION POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Implementación de las tecnologías de la información al servicio de los ciudadanos, para el ejercicio del derecho de petición

Cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.

Así las cosas, la salvaguardia que se amparará el derecho fundamental de petición enarbolada por el peticionario, en razón que no se observa la misma no fue contestada, y tampoco en el trámite del procedimiento tutelar.

Frente a los hechos y pretensiones, la empresa **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.**, guardo silencio frente al requerimiento efectuado por el juzgado, así las cosas, se procederá a darle la aplicación a la presunción de veracidad, referida en el art.20 del Decreto Ley 2591 de 1991, el cual reza:

“Si el informe no fuese 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”.

Es sabido que, 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. Por lo tanto, el legislador en desarrollo en lo consagrado en la constitución, expidió la Ley 1755 de 2015, la cual reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

Al unísono, el artículo 15 de la Ley 1577 de 2015, establece que **las peticiones podrán presentarse verbalmente** y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

La Corte Constitucional, en la Sentencia T-172 de 2013 planteó que:

“...El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido. La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición...”

La jurisprudencia constitucional ha sido clara en reiterar, que el derecho fundamental de petición resulta vulnerado cuando no hay respuesta oportuna, esto en el entendido radicar una petición no implica solamente la posibilidad de manifestar una inquietud ante la administración, sino que conlleva necesariamente el derecho a obtener y a exigir una respuesta clara y definitiva sobre esa inquietud. En consecuencia, surge el deber correlativo de la administración de contestar la petición al ciudadano dentro del término que estima la normatividad vigente.

Por consiguiente, aún nos encontramos ante una vulneración del derecho fundamental de petición, considerando que, sin la notificación de lo decidido, no existe una respuesta efectiva.



En merito a lo expuesto, este despacho procederá a amparar el derecho fundamental de PETICIÓN a la Sra. **PETRONA DE LOS REYES REYES ROSSI, identificado con C.C N° 32.812.010**, quien actúa en nombre propio, en contra de la empresa **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.**, a fin que proceda a contestar la solicitud radicada via telefonica con N° **81393950**.

En consecuencia, se ordenará a la empresa **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.**, que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, siguiente a la notificación de esta providencia, proceda que proceda a contestar la solicitud radicada via telefonica con N° **81393950**, se envíe constancia de la misma.

IX.- DECISION

En virtud de lo expuesto, el Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Malambo, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

X.- RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR, el derecho fundamental de PETICIÓN, a la Sra. **PETRONA DE LOS REYES REYES ROSSI, identificado con C.C N° 32.812.010**, quien actúa en nombre propio, en contra de la empresa **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.**, por las razones expuestas en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR, a la empresa **AIR E – CARIBE SOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.** que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a contestar de fondo el derecho de peticion de fecha 19 de julio de 2023, en consecuencia, se envíe la documentacion requerida en caso de ser procedente. Enviar constancia de la misma.

TERCERO: NOTIFICAR, esta providencia personal, telegráficamente o por cualquier medio eficaz a las partes, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2591 de 1991, preferiblemente a través de los canales digitales dispuestos para tal fin. Incorporar las constancias del caso en el expediente digital.

CUARTO: REMITIR, a la **CORTE CONSTITUCIONAL** para su eventual revisión, en caso de noser impugnada esta decisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

PAOLA DE SILVESTRI SAADE
JUEZA

“Se deja constancia que el presente documento es firmado físicamente, por falla en el sistema de firma digital”