



Proceso: ACCIÓN DE TUTELA
Accionante: CARMEN PEREA RAMOS
Accionado(s): AIR-E S.A. E.S.P.
Radicación: 084334089002-2023-00438-00
Derecho(s): PETICIÓN- DEBIDO PROCESO

Malambo, diecisiete (17) de enero de dos mil veinticuatro (2024)

I. ASUNTO A DECIDIR

Procede este despacho a proferir fallo dentro de la acción de tutela de la referencia, por la presunta vulneración al derecho fundamental de **PETICIÓN (Art. 23) y DEBIDO PROCESO (Art. 29) de la Constitución Nacional.**

II. ANTECEDENTES

1. Manifiesta la accionante **CARMEN PEREA RAMOS** que mediante petición de fecha cinco (5) de mayo de 2023, le solicitó a la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.** que le diera cumplimiento a la resolución de la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS- SSPD** de fecha dieciséis (16) de febrero de 2023.
2. Mediante consecutivo 202390391324 de fecha veinticinco (25) de mayo de 2023, la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.**, remitió respuesta a la petición, manifestando que la resolución fue aplicada en el mes de febrero de 2023 y se vería reflejado en la próxima facturación.
3. No obstante, manifiesta la accionante que, **AIR-E S.A. E.S.P.**, no ha cumplido con lo dispuesto por la SSPD, debido a que en la factura del mes de agosto de 2023, no aparece registrada clasificación en categoría residencial estrato I, lo cual le causa un perjuicio económico y moral, además afecta su vida digna, considerando que los contratistas de la entidad demandada cada semana llegan a suspenderle el servicio por el valor de la deuda que actualmente está en \$37.693.000; En adición, alega que pone en peligro su estabilidad económica al cobrarle un impuesto de tarifa comercial de alumbrado público, vigilancia y uno de contribución que no está obligada a pagar, debido a que la SSPD revocó la decisión de la entidad accionada.

III. PRETENSIONES

Solicita la accionante que se ampare el derecho de petición y debido proceso y se ordene a la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.**, para que cumpla con la resolución de **la SSPD de fecha 16 de febrero de 2023**, efectuando el cambio de tarifa de comercial a residencial estrato I; asimismo, ordene a la entidad accionada que aplique la reliquidación por concepto de contribución activa y se reliquide el cargo de alumbrado público y vigilancia de tarifa comercial a residencial estrato I.

IV. ACTUACIONES PROCESALES

La presente acción de tutela correspondió a este Despacho mediante reparto, bajo radicado No. 08433-40-89-002-**2023-00438-00**, la cual fue admitida mediante auto de fecha doce (12) de diciembre de 2023 y, se ordenó requerir a la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.**, a fin de que se pronunciara sobre los hechos y pretensiones de la acción constitucional.

V. CONTESTACIÓN DE LA TUTELA

La entidad accionada **AIR-E S.A. E.S.P.** manifiesta que en respuesta a la petición presentada por la señora **CARMEN PEREA RAMOS** el cinco (5) de mayo de 2023 con radicado No. RE202308298370, procedieron a aplicar la Resolución SSPD 20238200131995, reliquidando el período correspondiente a noviembre 2021 y aplicando el respectivo cambio de tarifa.

VI. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

6.1. PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El artículo 86 de la Constitución Nacional, establece:



“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 éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

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.

En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.”

Para su procedencia, según la jurisprudencia, debe analizarse la legitimidad por activa y por pasiva, la inmediatez y la subsidiariedad. En consecuencia, cuando el juez encuentra acreditado el lleno de los cuatro requisitos mencionados, el amparo puede darse de dos maneras: (i) como mecanismo definitivo de protección cuando la persona afectada no cuenta con un medio de defensa judicial alternativo, o cuando disponiendo de este en el caso particular dicho medio no cumple con la idoneidad o eficacia suficiente para defender los derechos fundamentales adecuada, íntegra y oportunamente; y (ii) como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, ya que la finalidad es evitar que se materialice un evento catastrófico relacionado con un derecho fundamental, mientras que el juez natural profiera una sentencia de fondo.

Para que la acción de tutela proceda como mecanismo transitorio deberá cumplir con cuatro requisitos: *“(i) que se trate de un hecho cierto e inminente; (ii) que las medidas a tomar deben ser urgentes; (iii) que la situación a la que se enfrenta la persona es grave; y, (iv) que las actuaciones de protección han de ser impostergables”.*

6.2. PROBLEMA JURÍDICO

En esta oportunidad corresponde a esta Agencia Judicial establecer si:

¿Vulnera o amenaza la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.**, el derecho fundamental de petición y debido proceso de la señora **CARMEN PEREA RAMOS**, al no responder de fondo la petición radicada el (5) de mayo de 2023, mediante la cual solicitó se le diera cumplimiento a la resolución de la SSPD de fecha dieciséis (16) de febrero de 2023?

6.3. DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS

6.3.1. Petición

El artículo 23 de la Constitución Política de 1991, señala: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

En reiteradas ocasiones, la Corte Constitucional ha señalado que el derecho de Petición establecido en el artículo 23 de la constitución Nacional, comprende no sólo la facultad que tienen todas las personas para elevar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas por motivos de interés general o particular, sino también el deber de aquellas de resolver de fondo tales peticiones, respuesta que debe ser clara, suficiente y congruente con lo solicitado por el peticionario.

Mediante sentencia T-587/06, Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAÚJO RENTERÍA, se aclaró que:

“El derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, es determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, pues permite a toda persona, entre otras cosas, reclamar ante las autoridades explicaciones acerca de las decisiones adoptadas y que de manera directa o indirecta les afectan.



De esta forma, la voluntad del Constituyente de incluir el derecho de petición dentro del capítulo de la Carta Política conocido como “de los derechos fundamentales” no fue otra que garantizar, de manera expresa, a los gobernados 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.

Así, pueden identificarse los componentes elementales del núcleo conceptual del derecho de petición que protege la Carta Fundamental de 1991, consistentes en la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública, que deberá reunir los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que ha resuelto de fondo y satisfecho la solicitud del peticionario.

Respecto a los requisitos señalados, esta Entidad ha manifestado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de 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 verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta”.

En conclusión, puede decirse que el derecho fundamental de petición propende por la interacción eficaz entre los particulares y las entidades públicas o privadas, obligando a éstas a responder de manera oportuna, suficiente, efectiva y congruente las solicitudes hechas por aquellos. Faltar a alguna de estas características se traduce entonces en la vulneración del derecho de petición.

La Corte Constitucional ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”¹.

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P., dado que, por regla general, existe el “deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.” Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley.

6.3.2. Debido proceso

La Corte Constitucional en sentencia T – 010 de 2017, se refirió al DERECHO FUNDAMENTAL DEL DEBIDO PROCESO, así: “*La jurisprudencia de esta Corte 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”.*

Así mismo, la Corte Constitucional en sentencia T – 314 de 2014, se refirió al DERECHO FUNDAMENTAL DEL DEBIDO PROCESO, así:

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

¹ Sentencia T-058/18



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.”

Por último, el artículo 8 de la Declaración Universal de Derechos Humanos 1948, lo define así:

“Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.”

VII. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

En el escrito de tutela, manifiesta la accionante **CARMEN PEREA RAMOS** que mediante petición de fecha cinco (5) de mayo de 2023, le solicitó a la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.** que le diera cumplimiento a la resolución de la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS- SSPD** de fecha dieciséis (16) de febrero de 2023, la cual resolvió lo siguiente:

ARTÍCULO PRIMERO: REVOCAR la decisión administrativa N.º 202190665909 del 26 de noviembre de 2021, del prestador AIR-E S.A.S. E.S.P y en su lugar se ordena a la empresa realizar el cambio de tarifa de comercial a residencial y el retiro de cobro por contribución del mes de noviembre 2021, como consecuencia de esta decisión la empresa debe realizar el ajuste en el sistema comercial para efectos del cumplimiento del mismo, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

PARÁGRAFO: El prestador deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su ejecutoria. Vencido este término y a más tardar al día hábil siguiente a su fenecimiento, el prestador deberá enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, constancia del cumplimiento acompañada de las pruebas respectivas, incluyendo el número o radicado del oficio mediante el cual le informó al usuario la aplicación de la orden impartida por la SSPD. El incumplimiento de esta obligación generará la imposición de las sanciones previstas en el artículo 90 de la Ley 1437 de 2011.



En consecuencia, la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.**, mediante consecutivo 202390391324 de fecha veinticinco (25) de mayo de 2023, remitió respuesta a la petición en los siguientes términos:

**Consecutivo No.202390391324
MALAMBO, 2023/05/17**

Señora:
CARMEN PEREA RAMOS
CARRERA 1 E SUR 5A-29 BELLAVISTA MALAMBO ATLANTICO
NIC: 6722024

ASUNTO: Petición No. 20648973

Estimada señora Carmen:

En atención a su escrito No. 20648973 presentado el día 05 de mayo de 2023, mediante el cual solicita aplicación de resolución No. 20238200131995 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, al respecto le indicamos lo siguiente:

Revisando nuestro sistema de gestión comercial observamos que la Resolución No. 20238200131995 del 16 de febrero de 2023, emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ya fue aplicada, por medio del cual ordena:

ARTÍCULO PRIMERO REVOCAR a decisión administrativa N.º 202190665909 del 26 de noviembre de 2021, del prestador AIR-E S.A.S. E.S.P y en su lugar se ordena a la empresa realizar el cambio de tarifa de comercial a residencial y el retiro de cobro por contribución del mes de noviembre 2021. En cumplimiento de lo ordenado por el ente de control y vigilancia, se procedió realizar el ajuste en los periodos de noviembre del 2021, reintegrando el mayor valor pagado según lo ordenado. El citado proceso se inicia mediante radicado padre 20228200219712.

Lo anterior, se verá reflejado en la próxima facturación.

Peticiones:

1- *Se reitera que ya fue aplicada la resolución No. 20238200131995 del 16 de febrero de 2023 y se verá reflejado en la próxima facturación.*

Esperamos con lo anterior haber atendido de la mejor manera su petición.

No obstante, manifiesta la accionante que, **AIR-E S.A. E.S.P.**, no ha cumplido con lo dispuesto por la SSPD, debido a que en la factura del mes de agosto de 2023, no aparece registrada clasificación en categoría residencial estrato I, lo cual le causa un perjuicio económico y moral, además afecta su vida digna, considerando que los contratistas de la entidad demandada cada semana llegan a suspenderle el servicio por el valor de la deuda que actualmente está en \$37.693.000; En adición, alega que pone en peligro su estabilidad económica al cobrarle un impuesto de tarifa comercial de alumbrado público, vigilancia y uno de contribución que no está obligada a pagar, debido a que la SSPD revocó la decisión de la entidad accionada.

Por lo anterior, pretende la accionante que se ampare el derecho de petición y debido proceso y se ordene a la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.**, para que cumpla con la resolución de la SSPD de fecha 16 de febrero de 2023, efectuando el cambio de tarifa de comercial a residencial estrato I; asimismo, ordene a la entidad accionada que aplique la reliquidación por concepto de contribución activa y se reliquide el cargo de alumbrado público y vigilancia de tarifa comercial a residencial estrato I.

Frente a los hechos y pretensiones, la entidad accionada **AIR-E S.A. E.S.P.**, manifestó que en respuesta a la petición presentada por la señora **CARMEN PEREA RAMOS** el cinco (5) de mayo de 2023 con radicado No. RE202308298370, procedieron a aplicar la Resolución SSPD 20238200131995, reliquidando el período correspondiente a noviembre 2021 y aplicando el



respectivo cambio de tarifa. Por consiguiente, como prueba anexa lo siguiente:

Cuentas	Organizar	Factura	Organizar
Facturas		Saldo en reclamo \$0.00	
CICLO 1115 2021-11 \$402,885.00 6722024177		Saldo no abonado \$0.00	
CICLO 1115 2021-11 \$3,811,750.00 6722024176		Vence el 30/11/2021	
CICLO 1115 2021-11		Ciclo de facturación ATL NOR_15	
Cargos		Días de vencimiento 749	
Redon Tasa Seg y Conv Ciudadana \$0.75 Débito		Generada el 23/11/2021	
Tasa Seg y Conv Ciudadana \$2,500.00 Crédito		Impresa en sitio No	
Consumos		Exenta No	
No se encontraron [Consumos].		Ajuste \$-192,939.77	
		Periodo de consumo CICLO 1115 2021-11	
		Procesos asociados	

La Acción de Tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política tiene por objeto proteger de manera inmediata los derechos constitucionales fundamentales de una persona, cuando en determinada situación resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad y cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

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.

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. Se evidencia que el peticionario presentó por escrito su solicitud, remitiéndola a través de la empresa de mensajería Servientrega con número de guía 9163232686 de fecha veinticinco (25) de mayo de 2023; asimismo, se avizora que dicha petición fue recibida el veintiocho (28) de mayo de 2023.

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.

c) 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...”

Ahora bien, la Corte Constitucional ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser:

- (i) Clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión.
- (ii) Precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.
- (iii) Congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además
- (iv) Consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se



produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”².

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 que 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.

Asimismo, es importante aclarar que la respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P., dado que, por regla general, existe el “deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.” Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley.

Ahora bien, con relación a la notificación de la respuesta a las peticiones, es pertinente mencionar que la Corte Constitucional en sentencia T-149 de 2013 Magistrado Ponente Luis Guillermo Guerrero Pérez, señala:

“Asimismo, el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo. Significa que, ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado.

Emerge para la administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello.

Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.

Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas.

Por supuesto, esta constancia no es homogénea en todos los casos, pues han de considerarse las particularidades de cada notificación según las condiciones del peticionario. Así, aunque en la mayoría de casos el medio regular sea la notificación por correo certificado, habrá situaciones que permitan la comunicación de la respuesta a través de medios electrónicos o digitales a solicitantes cuya facilidad de acceso a medios informáticos lo permita y mientras lo consientan; sin embargo, habrá situaciones en que la dificultad para ubicar al solicitante, aún por medios ordinarios, se intensifica, como cuando se trata de personas domiciliadas en zonas rurales o metropolitanas. En estos casos, especialmente, la administración debe adecuar su actuación a las circunstancias del peticionario y agudizar su esfuerzo por que la notificación sea lo más seria y real posible.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real,

² Sentencia T-058/18



una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.”

Ahora bien, **AIR-E S.A. E.S.P.**, afirma haber dado respuesta de fondo a la petición fechada cinco (5) de mayo de 2023 con radicado No. RE202308298370, indicando que procedieron a reliquidar el período correspondiente a noviembre 2021 y, aplicando el respectivo cambio de tarifa; no obstante, no se evidencia en el informe presentado que dicha respuesta se haya comunicado en debida forma a la señora **CARMEN PEREA RAMOS**, esto es a la dirección física o electrónica indicada en el acápite de notificaciones de la petición.

Frente a lo anterior, la jurisprudencia constitucional es clara en indicar que, para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, la respuesta al mismo debe ser conocida por el peticionario, lo que quiere decir que la notificación sea efectiva. Para lograr esto, las entidades tienen la obligación de velar porque la forma en que se notifique sea cierta y seria, de tal manera que se logre soporte de la notificación, lo cual no ocurrió en el caso que nos ocupa.

De igual manera, esta agencia judicial procedió a consultar el **NIC o CUENTA 6722024**, correspondiente al inmueble de la señora **CARMEN PEREA RAMOS** y encontró que en la última factura emitida el 28 de diciembre de 2023, se evidencia como “**Estrato/ clasificación: No residencial Comercial**”, lo cual significa que la entidad accionada **AIR-E S.A. E.S.P.**, no ha dado cabal cumplimiento a lo dispuesto por la SSPD del 16 de febrero de 2023, en el sentido de realizar el cambio de tarifa de comercial a residencial.

DATOS DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR			
Titular de Pago	Dirección de suministro	Dirección de Envío	Propiedad del Activo: PE
EL CONCORD CL 10A CR 23 49	CL 10A # CR 23 - 49 DPL CR6961	CL 10A # CR 23 - 49 DPL CR6961	
Usuario o suscriptor	EL CONCORD	MALAMBO	
EL CONCORD CL 10A CR 23 49	EL CONCORD	ATLÁNTICO	
Estrato / Clasificación: No resid. Comercial	MALAMBO		
	NIU: 18569452		

Asimismo, el anexo aportado no avizora con claridad que se haya retirado el cobro por contribución del mes de noviembre de 2021 y haber efectuado el ajuste en el sistema comercial.

En merito a lo expuesto, este despacho procederá a amparar el derecho fundamental de PETICIÓN y DEBIDO PROCESO de la señora **CARMEN PEREA RAMOS** contra la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.**

En consecuencia, se ordenará a la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.**, que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a responder de fondo la petición recibida el cinco (5) de mayo de 2023, con radicado No. RE202308298370, en el sentido de darle cabal cumplimiento a la resolución de la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS- SSPD** de fecha dieciséis (16) de febrero de 2023; asimismo proceder a notificar de manera efectiva a señora **CARMEN PEREA RAMOS**, esto es, remitiendo respuesta la dirección física y/o electrónica indicada en el acápite de notificaciones indicada en su petición.

I. DECISIÓN

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,

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de **PETICIÓN y DEBIDO PROCESO** de la señora **CARMEN PEREA RAMOS** contra la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.**, por las razones expuestas en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la empresa **AIR-E S.A. E.S.P.**, que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a responder de fondo



la petición recibida el cinco (5) de mayo de 2023 con radicado No. RE202308298370, en el sentido de darle cabal cumplimiento a la resolución de la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS- SSPD** de fecha dieciséis (16) de febrero de 2023; asimismo proceder a notificar de manera efectiva a señora **CARMEN PEREA RAMOS**, esto es, remitiendo respuesta la dirección física y/o electrónica indicada en el acápite de notificaciones indicada en su petición.

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.

CUARTO: REMITIR a la CORTE CONSTITUCIONAL para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**PAOLA DE SILVESTRI SAADE
JUEZ**

L.P.

Firmado Por:

Paola Gicela De Silvestri Saade

Juez

Juzgado Municipal

Juzgado 002 Promiscuo Municipal

Malambo - 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: **cdad74c3f24ac975a9dea9298a5904d4dd3b1acefdb6ee230789a54e53259a0**

Documento generado en 18/01/2024 04:28:47 PM

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