

Tutela : 2020-00154 (Concede)
Accionante : Juan Gabriel Henao Mantilla, identificado con c. c. #
Accionado(s) : Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
Telebucaramanga S.A. ESP
Viculado(s) : Superintendencia de Industria y Comercio

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO SEGUNDO (2.º) CIVIL MUNICIPAL

Floridablanca, mayo veinte (20) de dos mil veinte (2020)

I. ASUNTO

Proferir fallo dentro de la acción de tutela de la referencia.

II. HECHOS RELEVANTES

El señor Juan Gabriel Henao Mantilla solicitó el amparo de sus derechos fundamentales al debido proceso y acceso a la administración de justicia, los cuales estimó vulnerados por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP y Telebucaramanga S.A. ESP. Para lo anterior, expuso que en el 2009 adquirió un inmueble que tenía una línea telefónica fija de la empresa Telebucaramanga S.A. y posteriormente adquirió con esa compañía los servicios de televisión e internet, por los cuales pagaba en su totalidad la suma de \$156.300. Luego, al decidir mudarse, el 4 y 20 de febrero de 2020 le solicitó a Movistar la cancelación de los servicios de internet y televisión, respectivamente, recibiendo como respuesta que el 29 de febrero se suspenderían dichos servicios y que en marzo se cobraría el último periodo.

Afirmó que pese haber pagado en febrero la factura correspondiente al consumo de enero, en la factura de marzo no se tuvo en cuenta dicho pago, por lo que nuevamente le fue cobrado, junto con intereses moratorios. Así, el 17 de abril se comunicó con Movistar donde le informaron que la solicitud de retiro de los servicios de internet y televisión no había sido cargada, por lo que continuaría su cobro, por tal motivo presentó una queja por tres motivos: i). el doble cobro del consumo de enero; ii). la no cancelación de los servicios de internet y televisión; iii). la expedición de una nueva factura donde no se cobren los servicios cancelados y los intereses moratorios.

Dijo que el 4 de mayo, Movistar respondió su queja, pero solo se pronunció sobre el retiro del servicio de televisión, sin atender las otras reclamaciones. Por lo anterior, decidió recurrir la respuesta dada, sin embargo, no lo ha podido instaurar por fallas en los distintos canales de atención de Movistar.

Por lo expuesto, solicitó se ordenara a las entidades accionadas que le brindaran una dirección física o electrónica para interponer su recurso de reposición y le retiraran el servicio de internet y televisión.

III. TRÁMITE ADELANTADO

3.1. El 7 de mayo este juzgado avocó conocimiento, ordenó correr traslado a la accionada y vincular a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Tutela : 2020-00154 (Concede)
Accionante : Juan Gabriel Henao Mantilla, identificado con c. c. #
Accionado(s) : Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
Telebucaramanga S.A. ESP
Viculado(s) : Superintendencia de Industria y Comercio

3.2. Al día siguiente, el accionante aportó un memorial donde pone de presente que en la factura del mes de mayo, Movistar le continúa cobrando saldos anteriores que afirma no adeudar y no le ha dado trámite a las solicitudes de cancelación de los servicios de internet y televisión.

3.3. El 12 de mayo, a través de apoderado judicial, la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP, presentó su informe donde indicó que los servicios de internet y televisión que el accionante contrató con esa empresa se encuentran retirados. De otro lado, afirmó que la cuenta registraba un saldo pendiente por valor de \$355.578, pero se aplicó un ajuste por \$134.830, correspondiente al cobro generado por concepto de televisión e internet del periodo del 1 al 31 de marzo de 2020, por lo que el saldo pendiente por pagar es de \$220.748, correspondiente a la facturación del plan trío del 1 al 29 de febrero y la línea básica del 1 al 30 de marzo.

Consideró además que no vulneró el derecho de petición del accionante, pues el 4 de mayo dio respuesta a su queja del 17 de abril. A su vez, manifestó que el señor Henao Mantilla no accedió al canal idóneo para interponer su recurso de reposición, pues al haber contratado los servicios con Telebucaramanga debió interponerlo a través de la página web de esa empresa.

Por lo anterior, solicitó se declarara la improcedencia de la presente acción.

3.4. Dentro del término del traslado, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP y la Superintendencia de Industria y Comercio optaron por guardar silencio.

3.5. El 18 de mayo, el accionante allegó un nuevo escrito donde manifestó que a esa fecha no ha podido radicar el recurso de reposición.

3.6. Según la constancia que antecede, el accionante no ha recibido información alguna relacionada con lo expuesto por Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP en su informe.

3.7. Con el trámite antes indicado este Despacho estima integrado debidamente el contradictorio. Al respecto, la Corte Constitucional en Auto 059 de 2011 estableció cuál es la fórmula que debe aplicarse cuando el Juez de segunda instancia considere que el *A quo* omitió vincular alguna entidad que se pudiera ver afectada con la decisión. Dijo la Corte en dicha providencia que lo procedente era que el *Ad quem* resuelva la impugnación vinculando a la entidad que hubiese echado de menos y no decretar la nulidad de lo actuado, esto en aras de evitar dilaciones injustificadas.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. Competencia.

Este juzgado es competente para conocer de la presente actuación de conformidad con lo previsto en los artículos 86 de la Constitución Política y 37 del Decreto 2591 de 1991, en consonancia con las reglas de reparto previstas en el Decreto 1983 de 2017.

4.2. Problema jurídico.

Tutela : 2020-00154 (Concede)
Accionante : Juan Gabriel Henao Mantilla, identificado con c. c. #
Accionado(s) : Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
Telebucaramanga S.A. ESP
Viculado(s) : Superintendencia de Industria y Comercio

¿Se cumplen con los criterios jurisprudenciales para determinar que se emitió una respuesta de fondo a la petición incoada por el accionante el 17 de abril?

4.3. El núcleo esencial del derecho fundamental de petición; La presunción de veracidad.

4.3.1. El núcleo esencial del derecho fundamental de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental de petición. A su vez, la Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015 regula todo lo atiente al mismo, mientras que la Corte Constitucional ha establecido los parámetros bajo los cuales se satisface el derecho de petición, que no son otros sino una respuesta de fondo y acorde con lo solicitado independiente de ser o no favorable a los intereses del peticionario, y que la misma le sea puesta en conocimiento. Sumado a que el derecho de petición no está sujeto a formalidades, por lo que no es necesario titularlo como tal ni invocar las normas que lo gobiernan (ver, entre otras, Sentencia T-146 de 2012)

4.4. Caso concreto.

En el presente caso, se amparará el derecho de petición del accionante por las siguientes razones:

La vulneración a los derechos fundamentales que aduce el accionante radica en que, por un lado, Movistar no contestó de fondo su petición del 17 de abril de 2020, pues omitió referirse sobre el señalado cobro doble que efectuaron, la cancelación del servicio de internet y la generación de una nueva factura donde no cobraran dichos conceptos ni los intereses moratorios. Por el otro, que no le ha sido posible radicar el recurso de reposición a la respuesta dada el 4 de mayo.

Si bien Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP. aclaró que actualmente los servicios de internet y televisión se encuentran retirados; que se realizó un ajuste al saldo pendiente al que le descontaron la suma de \$134.830; y que solo cobran la facturación del plan trío del 1 al 29 de febrero y la línea básica del 1 al 30 de marzo, lo cierto es que, en el presente asunto no obra documento alguno que acredite que las anteriores manifestaciones le fueron informadas directamente al accionante, ni siquiera dentro del trámite de esta acción de tutela. De igual forma, la respuesta emitida el 4 de mayo por Movistar, no cumple con los criterios jurisprudenciales para estimarla como una respuesta de fondo, pues es claro que en ella solo se pronuncian sobre el retiro del servicio de televisión, sin referirse sobre el doble cobro aducido y el retiro del servicio de internet solicitado.

De otro lado, no es admisible la respuesta dada por Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP relacionada con el canal idóneo al que debió acudir el accionante para interponer su recurso de reposición, pues independiente de los negocios que existan entre esa entidad y Colombiana de Telecomunicaciones S.A. ESP, lo cierto es que estas compañías se exhiben a la sociedad bajo la marca 'Movistar'. Luego, no pueden esperar que el ciudadano de a pie conozca las circunstancias de fondo que rodean las relaciones contractuales de esas compañías y tengan total certeza de a cuál de ellas deben acudir en caso de

Tutela : 2020-00154 (Concede)
Accionante : Juan Gabriel Henao Mantilla, identificado con c. c. #
Accionado(s) : Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
Telebucaramanga S.A. ESP
Viculado(s) : Superintendencia de Industria y Comercio

inconvenientes que padezcan con sus productos y servicios. De esta forma, es responsabilidad de esas entidades indicarle a sus usuarios las vías y los medios con los que cuentan para acudir en caso de no estar de acuerdo con sus acciones o decisiones.

Así las cosas, se amparará el derecho de petición de Juan Gabriel Henao Mantilla y en consecuencia se le ordenará a Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP y Colombiana de Telecomunicaciones S.A. ESP que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia profieran una respuesta de fondo y acorde con lo solicitado por el accionante en su petición del 17 de abril de 2020, independiente de ser o no favorable a los intereses del accionante, donde también le deberá informar qué debe hacer si quiere recurrir la decisión. Tal comunicación deberá ser remitida a las direcciones de correspondencia física y/o electrónica por él suministradas.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Segundo (2.º) Civil Municipal de Floridablanca, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

V. RESUELVE

PRIMERO: Tutelar el derecho fundamental de petición de Juan Gabriel Henao Mantilla, identificado con la c.c. 91.493.286, de conformidad con lo señalado en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP y Colombiana de Telecomunicaciones S.A. ESP que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia profieran una respuesta de fondo y acorde con lo solicitado por el accionante en su petición del 17 de abril de 2020, independiente de ser o no favorable a los intereses de la accionante, donde también se le deberá informar los medios a los que puede acudir en caso de no estar de acuerdo con dicha respuesta. Tal comunicación deberá ser remitida a las direcciones de correspondencia física y/o electrónica por él suministradas.

TERCERO: Informar a las partes que el presente fallo es impugnabile dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

CUARTO: Si el presente fallo no fuere impugnado, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, tal como lo dispone el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



DANILO ALARCÓN MÉNDEZ
Juez