



JUZGADO DOCE ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE TUNJA

Tunja, Ocho (08) de julio de dos mil trece (2013)

Referencia: ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.: 2013-00145-00
Demandante: NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Procede el Despacho a proferir sentencia de primera instancia dentro de la acción de tutela, consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política y desarrollada por los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, interpuesta por la señora **NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA** en contra de la Superintendencia de Servicios Públicos y Tigo, a la cual fue vinculada Superintendencia de Industria y Comercio.

I. ANTECEDENTES

1. Derechos invocados como violados.

La señora **NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA**, actuando en nombre propio, en ejercicio de la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, acude ante esta jurisdicción a fin de que le sean protegidos sus derechos y garantías fundamentales relacionados con el derecho de petición la protección del consumidor, al cobro justo por servicios públicos domiciliarios, a la proporción del servicio y a la dignidad en conexidad con la vida.

2. Hechos que dan lugar a la acción.

El accionante fundamenta la acción con base en los siguientes hechos:

1. El 16 de mayo de 2012 firmó contrato con la empresa Tigo cumpliendo hasta el mes de diciembre cabalmente con sus obligaciones, agrega que a pesar de que a veces la señal es regular no presentó ningún reclamo.
2. En el mes de enero se le presentó un problema económico que le impidió cumplir con su obligación y ante un solo mes de mora, le suspendieron el servicio, lo cual considera improcedente, de acuerdo con el artículo 3º de la Ley 1341 de 2009.
3. Interpuso derecho de petición ante Tigo con el propósito de que se diera por terminado el contrato 017629530 adscrito a su nombre por no prestar un servicio continuo y eficiente, y para que se le cobrara el servicio que legalmente consumió.
4. También radicó petición ante la Superintendencia de Servicios Públicos solicitando que se tomara su caso, se protegieran sus derechos como consumidor y se anulara el susodicho contrato.
5. Considera que Tigo no le contestó de fondo su petición, ya que le informa que debe solicitar que el caso sea revisado de fondo.
6. Afirma que Tigo abusa sin el menor recato del usuario, ya que con fecha 28 de febrero de 2013, se allega una factura donde le cobran la cláusula de permanencia, sin proferir servicio por un valor de \$304.378.00; cuando la cuota mensual era de \$50.761.00.
7. Reitera que se vulnera el derecho a la dignidad, honra y salud; ya que Tigo “le ha dañado su data crédito” y no permite pagar la cuota que realmente debe sino que pretende que se le obligue a pagar la suma de \$315.183 pesos por el mes de abril. Cifra que no puede sufragar totalmente, ya que devenga un salario mínimo que utiliza para los gastos de su hogar y de sus dos hijos.

3. Objeto de la acción.

La accionante pretende:

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

- Se protejan sus derechos de petición, a la protección del consumidor, al cobro justo por servicio público domiciliario, derecho a la proporción del servicio y el derecho a la dignidad en conexidad con la vida.
- Se ordene a Tigo que restablezca el servicio de manera inmediata y de no ser así, se le permita pagar la cuota que se le adeuda y se restablezca su data crédito, y en concordancia con ello se anule el contrato por inconsistente.
- Se ordene a la Superintendencia de Servicios Públicos proteger sus derechos como consumidor ordenando sancionar a Tigo.

II. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.

1. De la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El Coordinador del Grupo de Defensa Judicial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifiesta que por medio de radicados 20138100157292 del 15 de abril de 2013 y 20138120329031-20138120329021 del 22 de abril de 2013, se dio traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio por competencia de la petición elevada por NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA, notificándole a esta del traslado (Fl. 163).

2. De Tigo (Colombia Móvil SA ESP).

La apoderada de Tigo (Colombia Móvil SA ESP) da contestación a la acción de tutela (Fls. 206 - 221) manifestando que esta no es procedente en contra de sujetos prestadores de servicios no domiciliarios, toda vez que, si bien al tenor del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 la acción de tutela se puede interponer contra empresas de servicios públicos domiciliarios, lo cierto es que en el presente recurso de amparo se interpone por la prestación de un servicio no domiciliario de telecomunicaciones.

Indica que no es viable acudir a la acción de tutela, ya que el artículo 86 de la Carta la consagra como aquel derecho del que goza el ciudadano para acudir ante cualquier autoridad competente, con el fin de obtener la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, indicando de manera clara que esta sólo es viable cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial.

Aduce que en materia de derechos de los suscriptores y usuarios de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones, existen mecanismos de defensa idóneos a los cuales estos pueden recurrir para efectos de obtener su efectiva protección.

Sostiene que dentro de los instrumentos con los que puede contar la tutelante se hallan los de carácter general, a los cuales tienen acceso todas las personas que se encuentren en conflicto, y con herramientas jurídicas que el contrato de prestación de servicios le otorga.

Advierte que nos encontramos en presencia de un conflicto de carácter contractual el cual debe resolverse de acuerdo a lo pactado entre las partes contratantes y que a falta de convenio expreso sobre el particular, se puede acudir a la jurisdicción ante quien se puede intentar la acción respectiva, sin que sea posible que ella se sustituya por la acción subsidiaria de tutela.

En cuanto al reporte a las centrales de riesgo, la apoderada de la accionada manifiesta que la demandante dio su consentimiento para reportar a esta los datos sobre el cumplimiento oportuno o el incumplimiento de sus deberes legales de contenido patrimonial.

Trae a colación que, respecto de la petición radicada por la demanda ante la compañía, se procedió a dar respuesta el 14 de febrero de 2013, dentro del término legal establecido, de manera puntual, precisa pertinente. Documento en el que se le hace saber que contra ese puede presentar los recursos de reposición y en subsidio apelación.

Indica que frente a la petición de cancelación de la línea, se le notificó que se había accedido a su petición realizándose la cancelación a partir del 12 de febrero de 2013. No

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

obstante, como se había pactado en el contrato, se realizó el cobro por concepto de cláusula de permanencia.

Indica que la accionante presenta saldo pendiente de pago por la suma de \$330.536.00, que corresponde al 19 de noviembre de 2012 al 19 de junio de 2013.

Sostiene que teniendo en cuenta la mora que presenta la accionante, se generó reporte ante las centrales de riesgo Datacredito y Cifin.

3. De la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Coordinadora del Grupo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio da respuesta a la acción de tutela (Fls. 255 - 259), en la que expresa que el 25 de abril de 2012, fue radicado el traslado por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del derecho de petición sobre el servicio de telecomunicaciones de la señora **NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA**.

Indica que en comunicación No. 13-105523-1-0 del 05 de julio de 2013, la Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones dio respuesta al derecho de petición de la accionante.

Sostiene que la demandante, según las pruebas aportadas, no hace uso de los recursos frente a la respuesta dada por el operador.

Finalmente, respecto la vulneración del derecho de petición, advierte que existe carencia actual de objeto, toda vez que su solicitud fue resuelta mediante el oficio mencionado.

III. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

El artículo 86 de la Constitución Política de Colombia consagró el mecanismo de amparo de la acción de tutela, instituido para que toda persona pueda reclamar ante los Jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales cuando alguno de éstos resulte vulnerado o amenazado por acción u omisión de cualquier autoridad pública o por los particulares encargados de la prestación de un servicio público, conforme a lo preceptuado en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

Es de la esencia de la acción de tutela el procedimiento breve, sumario y antiformalista que finaliza con un fallo que expresa medidas concretas para que cese o se evite la violación de un derecho fundamental; protección que debe prestarse de inmediato, en tanto que busca evitar o superar un daño evidente, grave e irreparable.

Ahora bien, en este contexto y ante las pretensiones de la actora deben realizarse las siguientes consideraciones:

1. Problema jurídico.

De conformidad con lo antes expuesto, corresponde al Despacho determinar si es procedente la acción de tutela con el propósito de amparar los derechos de petición, a la protección del consumidor, al cobro justo por servicio público domiciliario, a la proporción del servicio y a la dignidad en conexidad con la vida. Para luego, en caso afirmativo establecer si estos fueron vulnerados por las accionadas.

2. Generalidades sobre la procedencia de la acción de tutela.

El artículo 86 de la Constitución Política de Colombia contempla la acción de tutela para que las personas puedan reclamar ante los Jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, 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. Dicha norma superior también establece que la acción constitucional en comento sólo procede cuando el afectado no

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que ésta se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La norma superior antes referida fue reglamentada mediante el Decreto 2591 de 1991, el cual, en su artículo 2º, señala que los derechos que constituyen el objeto de protección de la acción de tutela son los consagrados en la Carta Política como fundamentales, o aquellos que por su naturaleza permitan su amparo por casos concretos.

Ahora bien, el artículo 5º del Decreto 2531 de 1991, establece la procedencia de la acción de tutela, indicando que su interposición es viable contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares en los casos que establece el mismo Decreto, siempre que con éstas se vulnere o amenace cualquiera de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política, o que por su naturaleza se consideren como tal. Con todo, dicha disposición prevé que la procedencia de la acción de tutela en ningún caso está sujeta a que la acción de la autoridad o del particular se haya manifestado en un acto jurídico escrito.

De otra parte, el artículo 6º del mencionado Decreto señala las causales de improcedencia de la acción de tutela, indicando, entre otros eventos, aquellos en los cuales se presenta la existencia de otro mecanismo de defensa judicial, exceptuando la situación en la cual esta acción se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La misma norma señala, además, que la existencia de dichos mecanismos será apreciada en concreto, en cuanto a su eficiencia, atendiendo las circunstancias en que se encuentre el solicitante.

Otros eventos de improcedencia del mecanismo constitucional bajo estudio, también contemplados en la norma antes citada, son los que tienen que ver con circunstancias relativas a que para proteger el derecho se pueda ejercer el recurso de *Habeas Corpus*, se pretenda la protección de derechos colectivos, se haya generado un daño consumado, o se trate de actos de carácter general, impersonal y abstracto.

De otro lado, el artículo 8º del tantas veces mencionado Decreto 2591 de 1991, prescribe que aun cuando el afectado disponga de otro mecanismo de defensa judicial, procede el amparo por vía de tutela cuando ésta se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. El tenor literal de la comentada norma dispone que "Cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un daño irreparable, la acción de tutela también podrá ejercerse conjuntamente con la acción de nulidad y de las demás procedentes ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo. En estos casos, el juez si lo estima procedente podrá ordenar que no se aplique el acto particular respecto de la situación jurídica concreta cuya protección se solicita, mientras dure el proceso." (Subraya fuera de texto)

En suma, puede decirse que la acción de tutela se estructura como un mecanismo judicial que se tramita a través de un procedimiento preferente y sumario para la defensa de los derechos fundamentales vulnerados o amenazados por las acciones u omisiones de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos que la ley establece, al cual puede acudir solamente ante la existencia de otro mecanismo de defensa judicial idóneo, salvo que se demuestre la configuración de un perjuicio irremediable que, según la jurisprudencia nacional¹, debe entenderse como un daño inminente e irreparable que por su gravedad amerita el amparo inmediato de manera transitoria.

3. Procedencia de la acción de tutela en contra de particulares que presten servicios públicos no domiciliarios.

El inciso final del artículo 86 de la Constitución Política, estableció la procedencia de la acción de tutela cuando el particular esté encargado de la prestación de un servicio público, cuando su conducta afecte grave y directamente el interés colectivo y en los eventos en que el actor se encuentre en estado de subordinación o indefensión frente al particular accionado.

¹ CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCION CUARTA Consejera ponente: MARIA INÉS ORTIZ BARBOSA Bogotá D.C., Febrero veintiséis (26) de dos mil cuatro (2004) Radicación número 25000-27-23-000-2003-2581-01 (AC) Actor: COOMEVA E.P.S. S.A. Demandado: MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

En este sentido, en múltiples sentencias, como la T-693 de septiembre 16 de 1999² se ha indicado que *“la acción de tutela se encamina a proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos no sólo frente a los posibles desbordamientos de la autoridad del Estado, sino también de los particulares, cuando éstos, investidos de poder en virtud de la prestación de un servicio público, asumen una posición de autoridad desde la cual pueden llegar a quebrantar derechos constitucionales”*.

En ese sentido, si bien en el numeral 3° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 se hacía referencia a que la acción de marras era procedente cuando aquél contra quien se hubiere hecho la solicitud esté encargado de la prestación de servicios públicos domiciliarios, lo cierto es que el término *“domiciliarios”* fue declarado inexecutable mediante sentencia C-380 de 2010 por la Corte Constitucional³. En dicha providencia esa Corporación sostuvo:

“ (...) la Corte considera que la acción de tutela contra particulares encargados de la prestación de cualquier servicio público se sustenta en el hecho de que en todos los casos existe una ruptura en las condiciones de igualdad bajo las cuales normalmente interactúan los particulares en sus relaciones de derecho privado. En efecto, el operador que brinda un servicio público, cualquiera que sea, dispone de una sólida infraestructura técnica, económica y humana que le sitúa en una instancia de poder y evidente asimetría frente al usuario, quien para tales efectos se halla en condiciones objetivas de indefensión. De esta manera, la acción de tutela representa el mecanismo de control a la arbitrariedad, como es lógico con independencia de que los servicios públicos prestados sean o no domiciliarios.”

Así las cosas, al tenor de la normatividad y la jurisprudencia Constitucional, la acción de tutela se puede formular en contra de quienes presten servicios públicos no domiciliarios como es el caso de la telefonía móvil. Sin importar además, si estos son prestados por particulares.

4. Requisito de subsidiariedad de la acción de tutela respecto a la existencia de otros mecanismos de defensa.

De acuerdo con el inciso 3 del artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela *“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 similar sentido, el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 *“Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”*, dispone:

“La acción de tutela no procederá:

1. Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante.”

Al respecto, la Corte Constitucional ha sostenido que la acción de tutela obedece al principio de subsidiariedad⁴. De conformidad con esta regla de procedibilidad, se entiende que en el evento en que para el caso concreto existan otros mecanismos ordinarios y extraordinarios de defensa judicial⁵, la acción de tutela sólo será procedente si dichos mecanismos de protección ya se encuentran agotados⁶. Sobre el principio en comento, en la sentencia T-698 de 2004 esa Corporación sostuvo:

² M. P. Carlos Gaviria Díaz

³ M. P. Jorge Iván Palacio Palacio.

⁴ Ver, entre muchas otras, las sentencias: T-049 de 2009, T-015 de 2009, T-913 de 2008, T-884 de 2008, T-983 de 2007, T-942 de 2007, T-843 de 2006, T-753 de 2006, T-1321 de 2005, T-1140 de 2004, T-1093 de 2004, T-514 de 2003 y T-1121 de 2003.

⁵ Sobre la necesidad de agotamiento de los recursos extraordinarios de defensa judicial, ver la sentencia T-541 de 2006.

⁶ Sin embargo, esta Corporación ha considerado que el principio de subsidiariedad de la acción de tutela se entiende satisfecho en aquellos eventos en que de conformidad con las particularidades del caso concreto, los mecanismos ordinarios o extraordinarios de defensa judicial carecen de objeto porque de antemano se estima que no están llamados a prosperar. Al respecto, entre otras, se puede consultar la sentencia T-997 de 2007.

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

*“El principio enunciado de subsidiariedad resulta ser una exigencia fundamental para la procedibilidad de la acción, **en la medida en que es necesario que quien alega la vulneración haya agotado los medios de defensa disponibles por la legislación, para lograr la protección de sus derechos**⁷. La razón de ser de esta exigencia, es la de confirmar que una acción subsidiaria como la tutela, no pueda ser considerada como una instancia más en el tránsito jurisdiccional, ni tampoco como un camino extraordinario para solucionar las eventuales falencias de los procesos ordinarios o contenciosos. Menos aún cuando es en estas jurisdicciones en donde se encuentran previstos los mecanismos propios para conjurar los posibles inconvenientes que se susciten para las partes durante los trámites procesales. Al respecto esta Corporación ha señalado que la jurisdicción ordinaria y contenciosa, es “sede por antonomasia del ejercicio dialéctico entre las diversas posiciones de las partes”⁸ (...). De allí que la exigencia del agotamiento efectivo de los recursos correspondientes, como expresión de la subsidiariedad de la acción de tutela frente a los mecanismos ordinarios de defensa judicial, se haga evidente”. (Negrilla fuera de texto)*

Así, a la luz del principio de subsidiariedad, la acción de tutela no puede ser ejercida como un medio de defensa judicial alternativo o supletorio de los mecanismos ordinarios previstos por el legislador para el amparo de los derechos. De hecho, de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, a través de la acción de amparo no es admisible la pretensión orientada a revivir términos concluidos u oportunidades procesales vencidas por la negligencia o inactividad injustificada del actor⁹. Igualmente, la jurisprudencia tampoco ha consentido el ejercicio de la acción de tutela como el último recurso de defensa judicial o como una instancia adicional para proteger los derechos presuntamente vulnerados¹⁰.

Por el contrario, dado el diseño constitucional de la acción de tutela, ésta es la única acción judicial que debe ser ejercida para garantizar la protección de los derechos fundamentales. De ahí que de forma reiterada, la Corte ha estimado que la acción de tutela no puede ser tramitada para decidir conflictos de rango legal, pues con este propósito el legislador dispuso los medios y recursos judiciales adecuados, así como las autoridades y jueces competentes¹¹.

Ahora bien, en desarrollo del principio de subsidiariedad, la jurisprudencia constitucional ha señalado que en los casos en que el accionante tenga a su alcance otros medios o recursos de defensa judicial, la acción de tutela procederá de manera excepcional cuando:

- Los medios de defensa judicial no son idóneos y eficaces para proteger los derechos presuntamente conculcados¹²;
- A pesar de que los medios de defensa judicial son idóneos, la acción de tutela debe concederse como mecanismo transitorio de protección para evitar un perjuicio irremediable a los derechos fundamentales¹³; y
- El accionante es un sujeto de especial protección constitucional y por tanto su situación requiere de particular consideración por parte del juez de tutela¹⁴.

En suma, en el evento en que para el caso concreto existan otros mecanismos ordinarios y extraordinarios de defensa judicial, la acción de tutela sólo será procedente si dichos mecanismos de protección ya se encuentran agotados. Sin embargo, de manera excepcional, la acción de tutela será procedente si dichos mecanismos no son idóneos; la solicitud de amparo debe ser concedida para evitar un perjuicio irremediable y el accionante es un sujeto de especial protección constitucional.

5. Improcedencia de la acción de tutela para resolver conflictos de carácter contractual.

La Corte Constitucional ha explicado que la acción de tutela responde al principio de subsidiariedad¹⁵, es decir, no es un mecanismo de defensa judicial alternativo o supletorio de los recursos o medios ordinarios previstos por el legislador para el amparo de un derecho.

⁷ En este sentido, pueden consultarse las sentencias T-441 de 2003 y T-742 de 2002.

⁸ Sentencia T-606 de 2004.

⁹ Al respecto, se puede consultar las sentencias T-080 de 2009, T-565 de 2008, T-372 de 2007 y T-275 de 2004.

¹⁰ Ver, entre otras, las sentencias T-1029 de 2008, T-937 de 2008 y T-421 de 2008.

¹¹ Sobre el particular, se puede consultar las sentencias T-015 de 2009, T-344 de 2008 y T-184 de 2007.

¹² Ver, por ejemplo, la sentencia T-765 de 2008.

¹³ Con relación a los requisitos para que se configure un perjuicio irremediable, ver la sentencia T-225 de 1993.

¹⁴ Ver, por ejemplo, la sentencia T-874 de 2007.

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Bajo este marco la Corte ha advertido sobre la improcedencia general de la acción de tutela para debatir asuntos de naturaleza contractual, en tanto que *“por tratarse de controversias que se derivan de acuerdos privados celebrados por las partes (...) deberían ser resueltos mediante acciones ordinarias de carácter civil, comercial o contencioso dependiendo del caso particular”*¹⁶.

Ahora bien, también ha explicado que aunque exista otro medio de defensa judicial, la acción de tutela resulta excepcionalmente procedente en aquellos casos en que:

- Las otras acciones judiciales no resulten eficaces o idóneas para la protección del derecho de que se trate, o,
- Cuando existiendo acciones ordinarias, resulte necesaria la intervención del juez de tutela para precaver que ocurra un perjuicio irremediable¹⁷.

De igual manera la Corte ha manifestado que:

*“Junto al examen de la idoneidad de los otros mecanismos de defensa en poder del accionante y la constatación de la configuración de un perjuicio irremediable¹⁸, resulta especialmente relevante al momento de valorar la procedibilidad de una demanda de tutela en torno a una relación contractual, analizar si el margen de desigualdad existente entre las partes es tal que establece una situación de indefensión, la cual justificaría en mayor medida la intervención del juez constitucional”*¹⁹

6. Del Derecho de Petición.

La actora considera como vulnerado el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política Colombia, según el cual toda persona tiene la facultad de presentar solicitudes a las autoridades correspondientes y obtener de éstas una respuesta oportuna y de fondo.

Este derecho se satisface con la respuesta correcta -positiva o negativa- que la administración debe dar al peticionario, para así permitirle que asuma una conducta frente a la administración.

No queda satisfecho el derecho de petición con respuestas evasivas o informes acerca del trámite de las peticiones de los particulares, y la omisión o el silencio de la administración en relación con las demandas de los ciudadanos no son más que manifestaciones que van en contra del cumplimiento de las obligaciones de los funcionarios públicos de responder y resolver de manera oportuna las peticiones provenientes de los particulares.

La obligación antes referida debe entenderse cumplida con la manifestación adecuada a la solicitud planteada, con la respuesta efectiva para la solución del caso y con la oportuna comunicación de ésta al interesado.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la función administrativa se encuentra enmarcada dentro de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, de acuerdo a lo establecido por los artículos 13 y 209 de la Constitución Política²⁰.

¹⁵ Ver, entre muchas otras, las sentencias: T-514 de 2003, T-1121 de 2003, T-1093 de 2004, T-1140 de 2004, T-742 de 2011 y T-086 de 2012.

¹⁶ Ver sentencia T-086 de 2012.

¹⁷ Ver sentencia T-225 de 1993.

¹⁸ Tratándose de prestaciones económicas, es necesario indagar si la conducta presuntamente vulneratoria de los derechos fundamentales compromete gravemente el derecho al mínimo vital del accionante y de quienes de él dependen, entendiéndose por éste *“los requerimientos básicos indispensables para asegurar la digna subsistencia de la persona y de su familia, no solamente en lo relativo a alimentación y vestuario sino en lo referente a salud, educación, vivienda, seguridad social y medio ambiente, en cuanto factores insustituibles para la preservación de una calidad de vida que, no obstante su modestia, corresponda a las exigencias más elementales del ser humano.”* Sentencia T-011 de 1998.

¹⁹ Sentencia T136 de 2013. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

²⁰ Sentencias T-910 y 965 de 2001, T-363, 969 y 1035 de 2002, T-01 de 2003, entre otras.

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Sentado entonces que toda petición respetuosa de los asociados amerita una pronta respuesta de las autoridades, puede afirmarse que éstas quebrantan el ordenamiento constitucional cuando no responden las peticiones presentadas, cualquiera fuere el efecto que el legislador haya otorgado a su silencio, y así el agraviado opte por acudir ante la jurisdicción, fundado en la negativa presunta de la administración, en los términos establecidos en el artículo 83 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo²¹.

En este orden de ideas, el Despacho observa que el artículo 14° del CPACA²² dispone que las autoridades deben responder las solicitudes de los particulares dentro de los quince (15) días siguientes a su recibo, o explicar su tardanza definiendo la fecha en que resolverán de fondo el asunto²³.

Ahora bien, es de importancia puntualizar las subreglas que según la Corte Constitucional deben tener en cuenta todos los operadores jurídicos al aplicar la garantía fundamental prevista en el artículo 23 de la Constitución Política, las cuales fueron precisadas así:²⁴

"En un fallo reciente²⁵, la Corte Constitucional resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, tal y como han sido precisados en su jurisprudencia²⁶:

a) 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.

b) 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.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario superar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

²¹ Respecto del desconocimiento del derecho de petición, sin perjuicio del sentido que el legislador le otorga al silencio de la administración se pueden consultar, entre otras, las sentencias T-473 de 1992, C-309 de 1994, T-1035 de 2002.

²² Debe tenerse en cuenta que si bien el artículo 14 de la Ley 1437 fue declarado inexecutable mediante Sentencia C-818 de 2011, MP. Jorge Ignacio Pretelt Chajub. lo cierto es que los efectos de tal decisión fueron diferidos hasta 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso de la República, expida la Ley Estatutaria correspondiente.

²³ "Si bien las disposiciones en comento no señalan cuál es el término que tiene la administración para contestar o resolver el asunto planteado, después de que ha hecho saber al interesado que no podrá hacerlo en el término legal, es obvio que dicho término **debe ajustarse a los parámetros de la razonabilidad**, razonabilidad que debe consultar no sólo la importancia que el asunto pueda revestir para el solicitante, sino los distintos trámites que debe agotar la administración para resolver adecuadamente la cuestión planteada. Por tanto, ante la ausencia de una norma que señale dicho término, el juez de tutela, en cada caso, tendrá que determinar si el plazo que la administración fijó y empleó para contestar la solicitud, fue razonable, y si se satisfizo el núcleo esencial del derecho de petición: **la pronta resolución**"- Sentencia T-570 de 1995 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa.

²⁴ Corte Constitucional, sentencia T-1160A/01, Actor: Félix Cruz Parada

²⁵ Corte Constitucional. sentencia T-1089/01

²⁶ Estos criterios fueron delineados en la sentencia T-377 de 2000.

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6° del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. **De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación.** Para este efecto, el criterio de razonabilidad de término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes..." (Resaltado fuera de texto).

Es de resaltar que en la sentencia T-1006 de 2001, la Corte adicionó a las subreglas antes referidas dos más, las que fueron sintetizadas así:

"j) La Falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no la exonera del deber de responder",²⁷

k) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado".²⁸

A su vez, en la sentencia T-877 de 2001, respecto del término para resolver los derechos de petición, la alta corporación señaló:

"... Dentro de este contexto, ha de entenderse que **mientras el legislados no fije un término distinto al señalado en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo para dar respuesta a las solicitudes elevadas a la administración para determinados casos o en forma general, los organismos estatales y los particulares que presten un servicio público, han de observar el término de 15 días, establecido en esta norma.** Término que, tal como se ha indicado en algunos pronunciamientos de esta Corporación, pese a ser de obligatorio cumplimiento, puede ser ampliado en forma excepcional, cuando la administración, en razón de la naturaleza misma del asunto planteado, no pueda dar respuesta en ese lapso, evento en el cual así habrá de informárselo al peticionario, indicándole, además de las razones que llevan a no responder en tiempo, la fecha en que se estará dando una contestación que satisfaga el segundo aspecto del derecho de petición, cual es la respuesta de fondo. Término éste que ha de ser igualmente razonable". (Negrillas fuera de texto).

Así pues, el derecho de petición previsto en el artículo 23 superior le otorga a los administrados la posibilidad de presentar peticiones respetuosas y de obtener una respuesta de fondo sobre su solicitud en forma pronta, esto es, en un término no superior a los quince (15) días, según lo prevé el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; sin embargo, dicho término puede ser ampliado **en forma excepcional** y razonable cuando por la naturaleza del asunto planteado nos sea posible dar respuesta en ese lapso, caso en el cual se debe informar al peticionario las razones que llevan a la Administración a no responder en tiempo, así como la fecha en que se emitirá la respuesta de fondo; la cual no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto.

Así las cosas, de todo lo antes expuesto es posible concluir que el derecho fundamental de petición se ve vulnerado cuando las autoridades administrativas no dan respuesta a las solicitudes formuladas por los ciudadanos en un término de quince (15) días contados a partir del recibo de las mismas, o cuando, requiriendo un plazo mayor para dar solución a los casos, se abstienen de informar tal situación a los peticionarios. Así mismo, este derecho es transgredido cuando se presentan respuestas evasivas o simples informes acerca del trámite dado a las peticiones presentadas por los particulares.

²⁷ Corte Constitucional, Sentencia T219/01. En la sentencia T-476/01, la Corte afirmó "Desde una perspectiva constitucional, la obligación de realizar el traslado de la solicitud, en caso de incompetencia de la entidad ante la cual se eleva petición, es un elemento del núcleo esencial del derecho de petición, toda vez, que la simple respuesta de incompetencia, constituye una evasiva a la solicitud y de acuerdo a lo expresado por la Corte: "...[las respuestas simplemente formales o evasivas]... no satisfacen el derecho de petición, pues en realidad, mediante ellas la administración elude el cumplimiento de su deber y desconoce el principio de eficacia que inspira la función administrativa, de conformidad con el artículo 209 de la Constitución..."

²⁸ Corte Constitucional, Sentencia T-249/01

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

7. Del Derecho al habeas data.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional en materia de habeas data, ha sostenido que la administración de toda base de datos personales está sometida a los llamados principios de administración de datos personales. Recientemente, el Legislador en la Ley 1581 de 2012²⁹ aprobó una serie de principios contenidos en el proyecto de ley estatutaria general de habeas data, proyecto que en este punto fue declarado ajustado a la Constitución mediante sentencia C-748 de 2011³⁰. Asimismo, la Corte en sentencia C-1011 de 2008³¹, consideró que los principios contenidos en la ley estatutaria de habeas data financiero eran constitucionales y que, además, su aplicación era extensiva a todas las bases de datos personales sin importar que la regulación estudiada tenía un marcado carácter sectorial³².

En las sentencias referidas la Corte destaca los principios a los que toda actividad de administración de datos personales debe someterse: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, de acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Dentro de este grupo adquiere especial importancia, el principio de libertad que se erige como una garantía en la administración de datos. Al respecto, el literal c) de la Ley 1581 de 2012 señala: *"El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;"*.

Este principio, permite al ciudadano elegir voluntariamente si su información personal puede ser utilizada o no en bases de datos. En consecuencia, somete la divulgación de la información a su consentimiento y libertad. En este mismo sentido, dicho principio impide que la información ya registrada de un usuario, la cual ha sido obtenida con su consentimiento, pueda pasar a otro organismo que la utilice con fines distintos para los que fue autorizado inicialmente³³.

Así las cosas, fue a partir de este principio que la Corte empezó a desarrollar los postulados básicos del derecho fundamental al habeas data en la medida en que los procesos de administración y divulgación de datos sólo son legítimos a partir de la potestad del individuo para permitir y controlar la información cuyo contenido pertenece a su órbita personal.

En la sentencia T-176 de 1995 esa Corporación indicó que la falta de consentimiento se traducía en una vulneración de los derechos al habeas data en los siguientes términos:

"[P]ara que exista una vulneración del derecho al habeas data, debe desconocerse alguno de los tres aspectos enunciados. Es decir, la información contenida en el archivo debe haber sido recogida de manera ilegal, sin el consentimiento del titular del dato (i), ser errónea (ii) o recaer sobre aspectos íntimos de la vida de su titular no susceptibles de ser conocidos públicamente (iii). Por el contrario, el suministro de datos veraces, cuya circulación haya sido previamente autorizada por su titular, no resulta, en principio, lesiva de un derecho fundamental."

En igual sentido, la Corte ha afirmado que el principio de libertad en el manejo de datos tiene especial incidencia en la autodeterminación de la información. Al respecto, la Corte ha sostenido que el elemento esencial de la autodeterminación recae sobre el consentimiento. En la sentencia SU-082 de 1995 la Corte manifestaba: *"¿Cuál es el núcleo*

²⁹ Ley 1581 de 2012. Principios Rectores. Artículo 4°. *Principios para el Tratamiento de datos personales*. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios: (...)

³⁰ Sentencia C-748/11. Control constitucional al Proyecto de Ley Estatutaria No. 184 de 2010 Senado; 046 de 2010 Cámara, "por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

³¹ Sentencia C-1011 de 2008. Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley Estatutaria No. 27/06 Senado – 221/07 Cámara (Acum. 05/06 Senado) "por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones."

³² Sentencia C-1011 de 2008. Consideración 3.1.1, penúltimo párrafo. "Inclusive, la Sala advierte que las mismas normas de la ley estatutaria, en cuanto prevén los principios de administración de datos personales, al igual que los derechos y deberes de titulares, fuentes y usuarios; pueden servir de parámetro para la evaluación de la legitimidad de otras modalidades de tratamiento de información personal, en tanto dichos preceptos resulten pertinentes y aplicables."

³³ Sentencia, C-748 de 2011.

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

esencial del **habeas data**? A juicio de la Corte, está integrado por el **derecho a la autodeterminación informática** y por la **libertad**, en general, y en especial económica. **La autodeterminación informática es la facultad de la persona a la cual se refieren los datos, para autorizar su conservación, uso y circulación, de conformidad con las regulaciones legales.**" (Subrayado por fuera del texto).

En efecto, para la Corte, la autodeterminación informática es la facultad de la persona a la cual se refieren los datos para autorizar su conservación, uso y circulación. A su vez, la referencia a la libertad tiene que ver con el hecho de que ésta podría resultar vulnerada al restringirse indebidamente con ocasión de la circulación de datos que no consulten la verdad, o que no haya sido autorizada por la persona concernida o por la ley.³⁴

Ahora bien, en materia de autorización, el consentimiento otorgado al **encargado del tratamiento**³⁵ o **responsable del tratamiento**³⁶ debe ser *previo*³⁷, *expreso*³⁸ e *informado*³⁹ y, por el contrario, la publicidad indiscriminada de la información sobre datos personales sin el cumplimiento de los requisitos antes descritos configura una finalidad ilegal y/o inconstitucional que facilita la vulneración de derechos fundamentales.

En este orden de ideas, cabe destacar que el consentimiento del titular de la información sobre el registro de sus datos se encuentra ligado a la necesidad de que aquel cuente con oportunidades reales para ejercer sus facultades de rectificación y actualización durante las diversas etapas de dicho proceso, que resultan vitales para salvaguardar los derechos a la intimidad y al buen nombre.

En conclusión, compete a los jueces, en cada caso, analizar el contenido de la autodeterminación y el principio de libertad así como el cumplimiento de los requisitos dispuestos en la ley y la jurisprudencia, a fin de no incurrir en alguna violación de derechos fundamentales. Dichos requisitos se pueden sintetizar en:

- Obtener el consentimiento del titular de la información.
- Tal consentimiento deber ser calificado, es decir, expreso, informado y previo.
- El tratamiento de la información se debe realizar para las finalidades informadas y aceptadas por el titular del dato.
- El responsable del tratamiento le corresponde obtener y conservar la autorización del titular.

8. Del caso concreto.

Una vez revisado el expediente, el Despacho encuentra acreditado que:

- La Señora NOHORA CORONEL DAZA suscribió solicitud de servicio 017629530 con la Empresa Tigo dentro de la cual otorga su consentimiento para reportar a las centrales de riesgo datos tratados o sin tratar, así como datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones por concepto de de prestación del servicio (Fls. 18 - 19 Vto).
- Aunado a lo anterior, la accionante firmo cláusula de permanencia por el tiempo de 18 meses (Fl. 20).

³⁴ Véase, Sentencia SU - 082 de marzo 1 de 1995.

³⁵ Artículo 3º. definiciones literal d) ley 1581 de 2012: "Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento."

³⁶ Artículo 3º. definiciones literal e) ley 1581 de 2012: "Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos."

³⁷ C-748 de 2011. Al respecto, determinó que la autorización debe ser suministrada, en una etapa anterior a la incorporación del dato.

³⁸ En la misma sentencia, se concluyó que la autorización debe ser inequívoca, razón por la cual, al contrario de lo sostenido por algunos intervinientes, no es posible aceptarse la existencia, dentro del ordenamiento jurídico colombiano, de un consentimiento tácito.

³⁹ En relación con el carácter informado, la sentencia C-748 de 2011, la Corte estableció que el titular no sólo debe aceptar el Tratamiento del dato, sino también tiene que estar plenamente consciente de los efectos de su autorización

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

- La demandante elevó petición el 31 de enero ante la empresa Tigo, con el propósito de que se diera por terminado el contrato 017629530 y se le cobrara el servicio que legalmente consumió (Fl. 7 - 8).
- Tigo, por escrito del 14 de febrero de 2013 le dio respuesta al Derecho de petición en el que le manifiesta a la peticionaria que se dio por terminado el contrato suscrito entre las partes con el número de transacción 136071378315162 y que por ello se procedería al cobro de la cláusula de permanencia y de los cargos básicos y consumos generados antes de la fecha de cancelación (Fls. 9 - 17).
- La respuesta a la petición fue entrega en la dirección de la anotada por la accionante en el escrito petitorio el 19 de febrero de 2013 (Fl. 245)
- El 10 de abril de 2013 la señora NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA radicó "DERECHO DE PETICIÓN ADJUNTO AL DE APELACIÓN" en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el que pretende se analice su caso, se anule su contrato, se le enviara la factura del mes de diciembre para realizar el pago correspondiente y que se profririera paz y salvo posterior al pago (Fls. 21 - 24).
- La Superintendencia de Servicios Públicos por oficio del 22 de abril de 2013, le remitió la petición a la Superintendencia de industria y Comercio (Fl. 165).
- En oficio del mismo 22 de abril de 2013, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios le comunica a la accionante que el documento por ella radicado fue remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio (Fl. 164).
- Según manifestación de la superintendencia de Industria y Comercio la petición les fue allegada el 25 de abril de 2013 (Fl. 255).
- Mediante documento con radicado 13105523—10, la Superintendencia de Industria y Comercio emite respuesta a la petición elevada por la accionante, sin embargo esta no tiene constancia de notificación (Fls. 260 - 261).
- La accionante fue reportada en Datacrédito y Cifin por mora en el pago de sus facturas (Fls. 251 - 252).

En ese contexto lo primero que debe advertir el Despacho es que la acción de tutela es procedente "cuando aquél contra quien se hubiere hecho la solicitud esté encargado de la prestación de servicios públicos", al tenor del numeral 3 del artículo 43 del Decreto 2591 de 1991. Es decir que, al declararse inexecutable por intermedio de la sentencia C – 380 de 2010, la expresión "domiciliarios" que acompañaba aquella norma, se abrió la posibilidad de que, a través del recurso de amparo, puedan ser llamadas las empresas prestadoras de servicios públicos no domiciliarios sin importar su carácter público o privado, es por ello que no le asiste razón a la apoderada de la empresa Tigo, al afirmar que la tutela presentada se torna improcedente al ser esa una empresa de servicios públicos no domiciliarios.

Sin embargo, la jurisprudencia constitucional ha sido enfática al señalar que la acción de tutela no puede servir como herramienta para dirimir asuntos de carácter contractual, pues ello atentaría contra su naturaleza, o en los casos en que no se agotan los medios de defensa disponibles por la legislación o existen otros mecanismos de defensa judicial.

En el asunto que nos ocupa no debe perderse de vista que en la respuesta dada por la accionante se le informa:

"Señor usuario, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio apelación. Lo anterior significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, el os casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición de queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable"

Quiere decir lo anterior, que la parte demandante contaba con el recurso de reposición y en subsidio apelación frente a la Superintendencia de Industria y Comercio respecto de la

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

decisión proferida por la empresa Tigo; los cuales deberían ser interpuestos dentro de los 10 días siguientes a su notificación (19 de febrero de 2013).

No obstante, examinadas las diligencias se observa que en dicho término la accionante no interpuso recurso alguno, desechando con ello la oportunidad de controvertir la decisión proferida por la empresa de telefonía móvil.

No está además aclarar que si bien en el documento radicado ante la Superintendencia de Servicios Públicos se indica como referencia "*DERECHO DE PETICIÓN ADJUNTO AL DE APELACIÓN*" no puede este valerse como agotamiento de recursos ante la empresa prestadora del servicio de telefonía móvil, toda vez que, en primer lugar, el recurso de apelación en este tipo de casos, al tenor de lo establecido en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, debe ser presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición y, en segundo lugar, porque, como ya se dijo, éste se presenta de manera extemporánea.

Así pues se observa que la actora podía interponer los recursos ordinarios para la defensa de sus intereses, empero decidió no utilizarlos oportunamente. En ese sentido, la acción de tutela no puede convertirse en una oportunidad para revivir términos y/o oportunidades procesales vencidas.

Además, se vislumbra que la señora CORONEL DAZA cuenta con otros recursos judiciales ordinarios para controvertir su relación contractual con la empresa de telefonía móvil demandada, los cuales no pueden ser suplidos por la acción de tutela.

Aunado a lo anterior, no se logra demostrar que en el presente asunto a la demandante se le ocasione un perjuicio irremediable o un daño inminente, como producto del actuar de las accionadas, que haga urgente la intervención del juez de tutela o que esta fuera una persona de especial protección constitucional, pues si bien manifiesta que devenga un salario mínimo y tiene dos hijos, según el contrato suscrito con Tigo se encuentra casada con el señor DAGOBERTO AVILA, hecho del cual se colige que cuenta con el apoyo económico de su cónyuge para la sufragar de los gastos del hogar.

En resumen, el recurso de amparo es improcedente ya que la actora no agotó los mecanismos ordinarios que tenía a su disposición; cuenta con otros mecanismo de defensa judicial para controvertir sus inconformidades; y porque la acción de amparo no es el medio procesal idóneo para dirimir controversias de alcance contractual.

Por ello no es procedente el amparo de los derechos "*a la protección del consumidor, al cobro justo por servicios públicos domiciliarios, a la proporción del servicio*", considerados como vulnerados por la actora.

Por otra parte, según el hecho octavo del escrito de tutela, la señora NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA, estima que su derecho a la dignidad se ha visto trasgredido porque la empresa Tigo la ha reportado en las centrales de riesgo y pretende que se le cancele una suma que ella estima mayor a la efectivamente adeudada.

En relación a los montos adeudados, como se expuso, la acción de tutela no es la procedente para estudiar inconformidades contractuales suscitadas entre la demandante y la empresa prestadora al servicio de telefonía móvil.

En cuanto al reporte a las bases de datos, se observa que en la cláusula tercera del contrato suscrito entre Colombia Móvil S.A. E.S.P y la demandante, esta última da su consentimiento para que sean reportados a las centrales de riesgo los datos tratados o sin tratar, así como los datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones por concepto de prestación del servicio.

Sobre el particular, la señora CORONEL DAZA no manifiesta que la suscripción de aquella clausula se haya realizado en contra de su voluntad. Es decir que ella libremente faculta a la empresa Tigo para que hiciera el reporte a las bases de datos sobre el incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Es por ello que a juicio del Despacho, la conducta desplegada por la empresa de telefonía celular en cuanto a reportar la mora en el pago de las obligaciones contraídas por la demandante, no atenta en forma alguna contra de su derecho a la dignidad, como quiera que esto se realizó con su autorización.

Finalmente, respecto del derecho de petición debe destacarse que la solicitud radicada en Tigo fue satisfecha en su totalidad, toda vez que se le dio respuesta sobre la terminación de su contrato y sobre el cobro de su servicio, pretensiones que eran objeto de la petición.

En este sentido además cabe indicar que el hecho de que la empresa Colombia Móvil S.A E.S.P., no haya atendido de manera positiva las pretensiones de la actora no significa que el derecho de petición haya sido trasgredido.

Por tal motivo considera el Juzgado que no existe vulneración al derecho de petición de la actora, respecto de la petición radicada el 31 de enero de 2013, en la empresa Tigo.

Sin embargo, encuentra el Juzgado que respecto a la petición elevada por la actora ante la Superintendencia de Servicios Públicos que luego fue remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, existe una vulneración al derecho de petición de la accionante.

En este punto cabe destacar que si bien con la contestación al recurso de amparo la -SIC- allega oficio del 05 de julio de 2013 con el que se pretende dar respuesta a la solicitud de la actora, no debe perderse de vista que al tenor de la jurisprudencia citada, las respuestas dadas a los peticionarios además de ser oportunas y resolver de fondo de manera clara, precisa y congruente lo solicitado, deben ser puestas en conocimiento del peticionario.

Así las cosas, al revisar la respuesta dada a la demandante por la Superintendencia de Industria y Comercio, se observa que no obra prueba alguna de que este haya sido notificado a la señora NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA.

En conclusión, sin necesidad de mayores consideraciones, se encuentra que a la actora le ha sido vulnerado su derecho fundamental de petición, como quiera que la **Superintendencia de Industria y Comercio**, no le ha dado respuesta efectiva a la solicitud elevada por la señora NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA, el 10 de abril de 2013 y remitida a esa Superintendencia por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el 25 de abril de 2013, habiendo transcurrido más de los 15 días estipulados como término de contestación, de acuerdo al artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así las cosas, se protegerá el derecho de petición de la señora NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA, ordenando al Representante Legal de la Superintendencia de Industria y Comercio o a quien haga sus veces, a que comunique la respuesta dada a la petición elevada por la actora el 10 de abril de 2013, la cual fue remitida a esa entidad por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, **en el término de cuarenta y ocho horas (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia.**

9. Conclusión.

De conformidad con lo expuesto, se procederá a negar por improcedente la acción de tutela para el amparo de los derechos "*a la protección del consumidor, al cobro justo por servicio público domiciliario y el derecho a la proporción del servicio*", toda vez que la actora no agotó los mecanismos ordinarios que tenía a su disposición; además, cuenta con otros mecanismo de defensa judicial para controvertir sus inconformidades; y porque la acción de amparo no es el medio procesal idóneo para dirimir controversias de alcance contractual.

Así mismo, negará el amparo del derecho a la dignidad en conexidad con vida considerado como vulnerado por la accionante al ser reportada en las bases de datos de las centrales de riesgo, toda vez que, examinado el contrato suscrito entre Colombia Móvil S.A. E.S.P y la demandante, se divisa que esta última da su consentimiento para que sean reportados a dichas centrales, los datos tratados o sin tratar, así como los datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones por concepto de prestación del servicio.

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Respecto a la vulneración del Derecho de Petición en relación con la solicitud elevada por la actora el 31 de enero a la empresa Tigo, no se encontró vulneración alguna, toda vez que las pretensiones planteadas por la actora fueron resueltas por Colombia Móvil S.A E.S.P., en el escrito del 14 de febrero de 2013, notificado el 19 de febrero de la misma anualidad.

No obstante, en relación con la petición radicada el 10 de abril de 2013 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y remitida por esta a la Superintendencia de Industria y Comercio, encuentra el Juzgado que si bien se allega al plenario respuesta del 05 de julio de 2013, lo cierto es que no obra prueba alguna de que esta le haya sido notificada a la demandante NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA.

Así las cosas, se protegerá el derecho de petición de la señora NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA, ordenando Representante Legal de la Superintendencia de Industria y Comercio o a quien haga sus veces, a que, si aún no lo ha hecho, comunique o notifique la respuesta dada a la petición elevada por la actora el 10 de abril de 2013, la cual fue remitida a esa entidad por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, **en el término de cuarenta y ocho horas (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia;** toda vez que no obra constancia de que haya sido notificada o comunicada a la actora.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO JUDICIAL DE TUNJA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

F A L L A :

PRIMERO.- NEGAR, por improcedente, la acción de tutela interpuesta por la señora **NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA**, para la protección a los derechos "*a la protección del consumidor, al cobro justo por servicios públicos domiciliarios, a la proporción del servicio*", de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO.- NEGAR la protección del Derecho Fundamental a la Dignidad en Conexidad con la Vida invocado como vulnerado por la actora y el Derecho de Petición en relación con la solicitud radicada por la demandante en la empresa Tigo (Colombia Móvil S.A E.S.P) el 31 de enero de 2013, conforme a lo planteado en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO.- TUTELAR el Derecho Constitucional Fundamental de petición de la Señora **NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA**, respecto a la petición elevada por la demandante y remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio el 25 de abril de 2013, de acuerdo a las consideraciones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

CUARTO.- ORDENAR al **Representante Legal de la Superintendencia de Industria y Comercio**, o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, proceda a comunicar la respuesta dada al Derecho de Petición elevado por la señora **NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA** y allegado a esa entidad el 25 de abril de 2013 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

QUINTO.- NEGAR la presente acción de tutela respecto de la empresa Tigo (Colombia Móvil S.A. E.S.P) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios,

SEXTO.- INFORMAR a las partes que podrán Impugnar esta decisión dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de éste proveído.

SÉPTIMO.- Para los efectos de notificación procédase conforme a lo dispuesto en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

OCTAVO.- ORDENAR que en el evento de no ser impugnada la decisión, se remita el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Referencia:	ACCIÓN DE TUTELA
Radicación No.:	2013-00145-00
Demandante:	NOHORA ELVIRA CORONEL DAZA
Demandado:	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – TIGO
Vinculado:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Original Firmado Por
DIANA MARCELA GARCIA PACHECO
JUEZ

Niega Tutela 2012-0145-00 concede parcialmente derecho de petición.