



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 6 de abril de 2021

Acción de Tutela N° 2021-00193 de SEGURIDAD Y VIGILANCIA CIEN POR CIENTO LTDA contra COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.- MOVISTAR

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la Acción de Tutela promovida por la sociedad Seguridad y Vigilancia Cien por Ciento LTDA contra Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP-Movistar, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos de la Acción de Tutela

La sociedad accionante señaló que en reiteradas oportunidades ha recibido avisos de cobro por parte de la accionada, a través de correo electrónico en el que le informan de una presunta deuda que posee y entre los correos recibidos, le enviaron un contrato único de servicios móviles postpago a nombre de Abelardo Bustos Dueñas, quien era el antiguo dueño de la empresa, pero que, en 2018 vendió sus cuotas.

Adujo que los datos de contacto que figuran en el contrato que fue recibido por correo electrónico son: seguridadcienporciento.cali@hotmail.com y la dirección física: *Calle 6A #60-65 Barrio Camino Real- Cali*, los cuales coinciden con el domicilio de Seguridad y Vigilancia Cien por Ciento LTDA.

Manifestó que el 30 de diciembre de 2020, elevó una petición a la accionada, la cual fue radicada con numero de incidencia 2818915307, para que modificara los datos de contacto del señor Abelardo Bustos Dueñas ya que no guardaba relación con la empresa; sin embargo, a la fecha no ha obtenido ninguna respuesta.

Objeto de la Tutela

De acuerdo con lo expuesto, la sociedad accionante pretende que se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada responder de fondo la solicitud que presentó.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 22 de abril del 2021, por medio del cual se ordenó librar comunicaciones a la accionada, con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Informe recibido

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.- Movistar señaló que el 26 de abril de 2021, emitió una respuesta de fondo y la notificó al accionante a través de correo electrónico, por lo que solicitó declarar el hecho superado.

Por otro lado, indicó que la tutela es improcedente por su carácter residual y subsidiario, puesto que en materia de telecomunicaciones existen diversos mecanismos a través de los cuales los usuarios y suscriptores pueden requerir y obtener la protección de sus derechos como consumidores del servicio, los cuales se encuentran establecidos en la Resolución CRC 5111 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la Circular Externa Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Ley 1341 de 2009, por lo que pidió declarar improcedente la acción.

CONSIDERACIONES



El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6° del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: (i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; (ii) en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y (iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C., C-007 de 2017).

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del "*el derecho a lo pedido*", que se emplea con el fin de destacar que "*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.*" (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).

Finalmente, es importante resaltar que el Gobierno Nacional con ocasión a la pandemia generada por el Coronavirus- Covid 19, dispuso mediante el Decreto 491 de 2020 que los términos para atender las peticiones se ampliaban, pues en su artículo 5° señaló que salvo norma especial **toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.**

Caso concreto

En el presente caso, pretende la sociedad accionante el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada responder de fondo la solicitud que presentó.

Ahora, lo primero que se debe indicar es que la sociedad accionante está legitimada para actuar en la presente acción constitucional, dado que las personas jurídicas también son sujetos de protección constitucional, pues así lo ha señalado la Corte Constitucional, entre otras, en sentencia T-099 de 2017, donde manifestó:



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

“En conclusión, las personas jurídicas están habilitadas para interponer acción de tutela para reclamar sus derechos fundamentales, que consisten en prerrogativas cuya dimensión iusfundamental puede ser reclamada de forma inmediata porque están relacionadas con su existencia o actividad y son el núcleo de garantías que les otorga el sistema jurídico para alcanzar sus fines protegidos o para el pleno ejercicio de los derechos de las personas naturales que las conforman, tales como el debido proceso, la libertad de asociación y la inviolabilidad del domicilio, entre otros (...).”

Para acreditar su pedimento, allegó en formato PDF copia de los correos electrónicos que recibió en marzo y abril de 2021 por parte de la accionada, a través del cual indica que tiene una obligación en mora¹.

De igual manera, allegó copia de la petición que dirigió el 30 de diciembre de 2020 a la accionada, la cual tiene el número de incidencia 2818915307, a través de la cual indicó que Abelardo Bustos no tiene relación con la empresa, por lo que solicitó que se cambien sus datos de contacto².

Por su parte, la encartada allegó copia de la misiva que dirigió a la accionante el 26 de abril de 2021, a través de la cual le indicó que para realizar la modificación del corporativo, es necesario que diligencie el formulario que se encuentra en el link https://atencionalcliente.movistar.co/Canal_Atencion_Pymes/ en donde además debe adjuntar copia de la cédula del representante legal y de la cámara de comercio no mayor a 30 días³.

Así mismo, aportó la constancia de que envió dicha misiva, a la dirección electrónica de la sociedad accionante juridico@cienporciento.com.co el 9 de abril de 2021⁴.

Ahora bien, una vez analizada la respuesta que brindó la encartada, advierte el Despacho que esta no resuelve de fondo lo que realmente solicitó la empresa accionante, ya que la petición que data del 30 de diciembre de 2020 indica que Abelardo Bustos no tiene relación con la empresa Seguridad y Vigilancia Cien por Ciento LTDA, por lo que le pidió actualizar la base de datos frente al referido señor, de quien reciben comunicaciones por el cobro de los productos con la accionada, más no, que la sociedad desea actualizar sus propios datos de contacto, pues lo que asegura y rectifica es que ese correo electrónico y dirección física, en efecto, corresponden a los de la sociedad Seguridad y Vigilancia Cien por Ciento LTDA.

En ese sentido, lo indicado en la misiva del 26 de abril de 2021, donde le suministra la información para "modificar el corporativo" y donde se le indican los soportes que debe acompañar dicha solicitud, no atiende lo solicitado, pues ello solo sería útil si la sociedad hubiese requerido una actualización de sus propios datos de notificación, lo que en realidad no aconteció y, en ese sentido, es claro que la información suministrada no se acompasa con lo pedido.

En ese orden y pese a que la accionada emitió una respuesta y la notificó a la sociedad accionante, en realidad no resolvió de fondo el pedimento efectuado por la empresa Seguridad y Vigilancia Cien por Ciento LTDA, por lo que aún se mantiene la vulneración a su derecho de petición,

Así las cosas, al no haberse acreditado una respuesta de fondo a la solicitud que elevó la empresa Seguridad y Vigilancia Cien por Ciento LTDA, el Despacho ordenará a **Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP- Movistar** a través de su representante legal o quien haga sus veces que, dentro de las 48 horas posteriores a la notificación de esta providencia, brinde una respuesta completa y de fondo a la petición que elevó la sociedad accionante el 30 de diciembre de 2020, se la notifique en debida forma y, asimismo, allegue a esta sede judicial las constancias del caso.

¹ Ver archivo 1 acción de tutela folios 8 a 11.

² Ver archivos 1 acción de tutela folios 12 a 13.

³ Ver archivo 4 contestación folios 9 a 10.

⁴ Ver archivo 5 contestación folio 2.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición de la sociedad **Seguridad y Vigilancia Cien por Ciento LTDA** el cual fue vulnerado por la **Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP- Movistar** de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP- Movistar** a través de su representante legal Fabián Andrés Hernández Ramírez que, dentro de las 48 horas posteriores a la notificación de esta providencia, brinde una respuesta completa y de fondo a la petición que elevó la sociedad accionante el 30 de diciembre de 2020, se la notifique en debida forma y, allegue a esta sede judicial las constancias del caso.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

QUINTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación y de acuerdo con lo dispuesto en la parte motiva de la decisión.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Firmado Por:

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

JUEZ MUNICIPAL

JUZGADO 3Ero MPAL PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES BOGOTA

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:

54e6a1dd3b3b8e745f2be1eb72dff5eb5c0c3dfb8b96e2e02e78936407102acb

Documento generado en 06/05/2021 08:28:57 AM



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>