

**REPUBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ**

Bogotá, D.C., veintinueve (29) de octubre de dos mil veinte (2020).

Tutela de Primera Instancia No. 47-2020-00249-00

Agotado el trámite establecido por la ley se procede a emitir fallo dentro de la acción de tutela de la referencia en los siguientes términos:

**ANTECEDENTES**

La señora María Clemencia Caro Ardila, acude a la jurisdicción constitucional solicitando se le protejan los derechos fundamentales que denomino “*a la igualdad, derecho de petición, a la libertad de información, y a la educación*” el cuál cree le fue vulnerado por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá y la “Superintendencia De Comunicaciones”<sic>

Señaló como ruego de sus pretensiones los siguientes hechos;

Que, el 26 de mayo realizó la contratación de servicios con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, por medio telefónico, en el cual se contrató un servicio de internet por valor mensual de \$54.900, cuyo número de cuenta para pagos fue No.12053580833.

Que, desde el momento de la instalación del servicio, se comenzó a evidenciar fallas en el servicio, como quedó radicado en la reclamación No.4347-0001877300 inconvenientes presentados desde el 12 de junio al 24 de junio del año que cursa. Destacó que como resultado de aquella queja recibió una compensación por un valor de \$ 29.278.73.

Que, el 28 de agosto de 2020 se comunicó con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, para solicitar información por la fallas presentadas en el internet desde el 25 al 28 de agosto del mismo año y solicitó cambio de clave, la cual no pudo ser efectiva por medio telefónico, siendo necesario que se realizara cambio presencial por parte del técnico asignado. La queja se radicó con el No.4347200002656461, agrega que la visita técnica nunca se realizó.

Que, las fallas en el servicio continuaron desde el 31 de agosto hasta el día 2 de septiembre de 2020, por lo tanto se comunicó con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá a fin de solicitar una solución por las fallas del internet., agrega que fue atendida por “*la señorita Karina Daza a las 2:37 pm, me realiza verificación del internet y me asignan visita técnica con radicado No.4347200002756461*”

Que, el día 4 de septiembre se comunicó con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, para que le fueran resueltas las fallas que presentaba el servicio de internet, para lo cual se le asignó visita técnica con radicado No.4347200002756461, agregó que la visita técnica nunca se realizó, por lo que llampo nuevamente el 9 de septiembre y le fue fijado el siguiente día para tal visita al predio – 10-09-2020-.llegada la data antes referida tampoco se dio la visita técnica, así que se comunicó con la E.T.B., y le fue agendada aquella para el 12 de septiembre del año que cursa.

Que, el 12 de septiembre, se realizó la visita, por lo que el técnico efectuó el cambio de clave y dejó el internet aparentemente bien, aduce que ese mismo día después de la una de la tarde, nuevamente se le presentó intermitencia en el servicio, y con ello no permite que pueda ingresar a sus clases.

Que, para el 14 de septiembre de 2020 se comunicó con la ETB, a fin de solucionar las fallas del internet, reiniciando el modem y permitiendo que se restablezca el servicio, y agregó en aquella llamada que era su deseo realizar traslado del internet para la Carrera 87 d #127d ,41 Barrio Jordan la Esperanza, pues a partir del 20 de Septiembre de 2020 se mudaría a vivir en aquel lugar.

Agrega que, la funcionaria le señaló que el traslado se podía realizar, pero que se debía efectuar un cambio de plan, por un valor de \$90.000, argumentando que el aumento del costo se daba en razón de que en el sector del cambio no se tiene tecnología de cobre, y que si en el caso hipotético quería cancelar el servicio debería pagar \$300.000, por concepto de cláusula de Permanencia.

Que, el 15 de agosto del presente año, presentó derecho de petición, solicitando a la Superintendencia de Industria y Comercio para que interviniera como ente de control, para dirimir el conflicto y que a la fecha de radicar la acción de tutela no ha recibido respuesta por parte de la entidad antes citada, y con su actuar se vulnera el derecho a la educación, igualdad, a la libertad de información y al derecho de petición.

### **ACTUACIÓN PROCESAL**

Mediante auto datado del 22 octubre de 2020, se avocó conocimiento de la presente acción y se ordenó oficiar a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá y la Superintendencia De Industria y Comercio.

A su turno, señaló la Coordinadora del Grupo Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio, señaló que;

*“Con base en lo anterior y teniendo en cuenta el acervo probatorio que reposa en el expediente, el día 26 de octubre de 2020, bajo el consecutivo 1 del Radicado N° 20-336190, se le comunicó a la accionante que su queja fue trasladada al operador EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP., mediante consecutivo 20-336190-2, informándole además que, los usuarios de servicios de comunicaciones deben acudir en primer término ante el operador para presentar sus peticiones quejas o reclamos siendo este a quien le corresponde responder en primera instancia al usuario; si la respuesta del operador no satisface sus pretensiones la accionante puede manifestar su inconformidad ante el mismo prestador de servicios, presentando simultáneamente el recurso de reposición en subsidio al de apelación, por lo cual se le dio traslado de su queja al operador en mención para que se adelante el trámite anteriormente descrito.*

*En este sentido, es importante precisar que, las denuncias que presentan los usuarios y que llegaren a constituir una investigación administrativa permiten al Estado ejercer la facultad sancionatoria con una caducidad de tres (3) años desde la fecha de ocurrencia de los hechos según lo establece la Ley 1437 de 2011, de igual modo, la notificación de la decisión de fondo que se adopte sobre el caso en particular y concreto, se realizará de acuerdo a las reglas procesales establecidas en los artículos 67 y 69 de la mencionada Ley. En este sentido, la labor desarrollada por esta Entidad se encuentra ajustada a la normatividad vigente sobre la materia”*

Por su parte la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, guardo silencio aun estando notificada de la acción.

### **CONSIDERACIONES**

#### **De la acción de tutela.**

La acción de tutela, prevista por el artículo 86 de la Constitución es un mecanismo procesal específico y directo, cuyo objeto consiste en la efectiva

protección concreta e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales en una determinada situación jurídica, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de una autoridad pública, o de un particular en las situaciones y bajo las condiciones determinadas específicamente en el Decreto 2591 de 1991.

La finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que la amenaza que sobre él se cierne se configure.

Dentro de las características esenciales de esta acción se encuentran la subsidiariedad y la inmediatez, la primera, refiere a que tan solo resulta procedente instaurarla en subsidio o a falta de instrumento constitucional o legal diferente, susceptible de ser alegado ante los Jueces; esto es, cuando el afectado no disponga de otro medio judicial para su defensa, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; la segunda a que la acción de tutela debe tratarse como mecanismo de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho objeto de la violación o amenaza.

La acción sólo 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.

### **Subsidiariedad.**

Dada la relevancia de este mecanismo al ser garante del respeto al debido proceso, el cual, a su vez, se compone de variados principios que ofrecen como propósito la institucionalización de la legalidad y el derecho de defensa en todo juicio o investigación, debiéndose guardar conformidad con las leyes preexistentes al acto que se imputa frente al funcionario competente, así como el ajuste a las formas inherentes a cada trámite, garantía cuyo núcleo se concentra en *“hacer valer ante los jueces los derechos e intereses de las personas, mediante la defensa contradictoria, y de obtener en fin, una respuesta fundada en derecho”, predicable de cualquier procedimiento, “el cual se debe observar no sólo en su conjunto sino también en cada una de sus fases, pues la finalidad de los dos derechos es la interdicción a la indefensión”, derecho de defensa que lleva implícito el principio “de la publicidad de las actuaciones procesales y el derecho de impugnarlas”.* (Sent. T – 416 de 1998).

Por tanto, el ejercicio de la acción constitucional, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, exige que la accionante no cuente con otros mecanismos que le permitan ejercer su derecho de defensa dentro de la actuación donde alega la vulneración de sus garantías superiores, pues ello desplaza la actuación del juez de tutela, tema sobre el que, la doctrina constitucional ha expuesto, prolijamente, que esta acción es un mecanismo extraordinario establecido para la protección de los derechos fundamentales de las personas frente a la amenaza o violación que, en cuanto a ellas, pueda derivarse de la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, en los casos previstos en la ley (artículo 42 Decreto 2591/91), sin que pueda constituirse o erigirse en una vía sustitutiva o paralela de los medios ordinarios de defensa que la misma Constitución y la ley consagran para la salvaguarda de tal clase de derechos.

Lo anterior en la medida que este procedimiento no fue contemplado por el constituyente con la finalidad de suplir los trámites que el legislador ha establecido para solucionar las controversias que se presenten entre los coasociados, pues su principal característica es la naturaleza residual que detenta, como quiera que *“en virtud del principio de subsidiariedad de la tutela, los conflictos jurídicos relacionados con los derechos fundamentales deben ser en principio resueltos por las vías ordinarias -jurisdiccionales y administrativas- y sólo ante la ausencia de dichas vías o cuando las*

*mismas no resultan idóneas para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, resulta admisible acudir a la acción de amparo constitucional. En efecto, el carácter subsidiario de la acción de tutela impone al interesado la obligación de desplegar todo su actuar dirigido a poner en marcha los medios ordinarios de defensa ofrecidos dentro del ordenamiento jurídico para la protección de sus derechos fundamentales” (Sent. T-480 de 2011)*

*A lo anterior, ha de agregarse que “no es propio de la acción de tutela el [ser un] medio o procedimiento llamado a remplazar los procesos ordinarios o especiales, ni el de ordenamiento sustitutivo en cuanto a la fijación de los diversos ámbitos de competencia de los jueces, ni el de instancia adicional a las existentes, ya que el propósito específico de su consagración, expresamente definido en el artículo 86 de la Carta, no es otro que el de brindar a la persona protección efectiva, actual y supletoria en orden a la garantía de sus derechos constitucionales fundamentales” (Sent. C-543 de 1992)*

Por lo tanto, para que el instrumento de amparo pueda ser utilizado por quien depreca la protección de sus garantías iusfundamentales, requiere de una demostración tendiente a clarificar el agotamiento efectivo de las vías que la normatividad establece, o procedimientos ordinarios, teniendo a la protección de sus intereses, sin que pueda obviarse sin justificación alguna dicho requisito para su procedencia.

### **El derecho fundamental de petición**

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha sido contundente en señalar, que el Derecho de Petición establecido en el artículo 23 de la Carta Magna, es el derecho público subjetivo de la persona para acudir ante las autoridades y las organizaciones privadas, con el objeto de una pronta resolución a una solicitud o queja. Contrario a los términos y procedimientos jurisdiccionales, el derecho de petición es una vía expedita de acceso directo a las autoridades. Por lo tanto, lo que se busca con la presente acción, es una rápida solución a lo pedido, ya sea negativa o positiva, e independientemente de su contenido.

De su lado la ley 1755 de 2015, la cual sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, señaló que; *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”,* además *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.....”* Añadiendo en parágrafo que *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

Conforme a dichos preceptos, se tiene por decantado, que el núcleo esencial del derecho de petición reside en i) la resolución pronta y oportuna de la solicitud interpuesta, ii) en una respuesta clara, precisa y congruente con lo solicitado sin importar si es favorable o no coyuntura que de no ser respetada implicaría afectación y/o vulneración del derecho fundamental de petición.

### **CASO EN CONCRETO**

En el presente asunto, **el problema jurídico** a resolver consiste en determinar si la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá y la Superintendencia De Industria y Comercio le ha vulnerado o amenazado los derechos invocados por la accionante, al no dar contestación de fondo y precisas a la petición radicada el pasado 15 de septiembre de 2020.

En el caso concreto, examinado el material probatorio recaudado, halló el despacho que la actora interpuso el 14 de septiembre de 2020, un derecho de petición, ante la Superintendencia De Industria y Comercio, solicitando su intervención en el conflicto que se suscitó con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.

Se tiene así que, la Superintendencia De Industria y Comercio, en el término pertinente dado en esta acción acreditó haber emitido una respuesta por parte de la subdirección respectiva, para que fuera de conocimiento de la aquí actora, más sin embargo no incorporó la respectiva acreditación de envío, por lo que el despacho, según constancia secretarial remitió a la señora María Caro la contestación.

Así las cosas, la tesis que sustentará el Despacho es que si bien, en principio, pudo haberse visto en peligro o en situación de vulneración el derecho de petición de la actora, estamos en presencia de lo que se ha denominado un “*hecho superado*”, en virtud a que, por parte de la Superintendencia De Industria y Comercio acreditó mediante documentos arrimados en la contestación de la acción constitucional, el haber emitido respuesta de fondo, y concreta a las inquietudes presentadas por la actora.

De igual forma, se tiene que la respuesta fue notificada a la señora María Caro, pues de esto da fe la constancia secretarial anexa por parte del despacho, toda vez que en esta se fija que se remitió al buzón maria\_clemencia-car0903@hotmail.com la documental contentiva de la respuesta a la accionante, hecho suficiente para tener por enterada a la actora de la respuesta dada, cumpliéndose así el último de los requisitos de la garantía por esta vía discurrida<sup>1</sup>.

Al respecto la Corte Constitucional ha dicho lo siguiente<sup>2</sup>:

“Así las cosas, la eficacia de la acción de tutela reside en el deber que tiene el juez, si encuentra vulnerado o amenazado el derecho alegado, de impartir una orden de inmediato cumplimiento encaminada a la defensa actual y cierta del derecho en disputa.

Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la violación o amenaza ya ha sido superada, es decir, la pretensión instaurada en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, el instrumento constitucional –acción de tutela- pierde eficacia y por tanto, su razón de ser.

**En estas condiciones la orden que pudiera impartir el juez, ningún efecto podría tener y el proceso carecería de objeto, resultando improcedente la tutela;** efectivamente desaparece el supuesto básico del cual parte el artículo 86 de la Constitución Política –la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales”. (Negrillas y subrayados fuera de texto).

De lo anterior se tiene que no hay actualmente vulneración al derecho fundamental de petición implorado por la tutelante por parte de la entidad cuestionada, en la medida de que aunque tardíamente, dispuso lo requerido por la accionante, se brindó una respuesta de fondo y concreta a lo solicitado.

Se reitera, el procedimiento solicitado en el derecho de petición discurrido fue satisfecho mediante la aludida resolución, por lo cual se declarará la ocurrencia de la figura del hecho superado en atención a que el instrumento constitucional de defensa de los derechos fundamentales que se dicen vulnerados perdió su razón

---

<sup>1</sup>Sentencia T-362 de 1998 M.P. Fabio Morón Díaz: “...la respuesta esperada a la petición “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. (Negrillas y subrayas fuera del original)

<sup>2</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-467 de 1996.

de ser, resultando ineficaz, ante la inexistencia actual de omisión por parte de la accionada en tutela.

Ahora bien, en lo que respecta a los demás derechos fundamentales que cita como vulnerados por parte de la ETB y la Superintendencia De Industria y Comercio, se tiene que de las pruebas arrimadas no se infiere con claridad la violación de *“la igualdad, a la libertad de información, y a la educación”*, puesto que las afectaciones al servicio de internet y sus posibles consecuencias, deberán ser reclamadas ante los jueces ordinarios. Ya que la actuación iniciada por la actora, no está precedida del agotamiento de los medios legales u ordinarios, que tenía a su alcance, para así poder intervenir - Juez Constitucional- y dejando a un lado y sin observar que la acción de tutela tiene un carácter subsidiario, tal y como lo señaló el artículo 86 de la Carta Política, implicando esto que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, el cual bajo el caso en concreto no se encuentra probado.

Es decir, el reconocimiento de subsidiariedad de la acción de tutela genera y obliga a los asociados a incoar los recursos jurisdiccionales con los que cuenten para conjurar la situación que estimen lesiva de sus derechos, por lo que las personas deben hacer uso de todos los recursos ordinarios y extraordinarios que el sistema judicial y extrajudicial ha dispuesto para conjurar la situación que amenaza o lesiona sus derechos, de tal manera que se impida el uso indebido de este mecanismo constitucional como vía preferente o instancia judicial adicional de protección.

Colorario, la existencia de un mecanismo ordinario existente y que esta para el uso de la actora, desplaza como principal que se acuda ante el Juez Constitucional, para que se ampare los derechos que según él se le afectaron, motivo por el cual, se negará la acción en lo que respecta a los derechos citados como *“la igualdad, a la libertad de información, y a la educación”*.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Constitución,

### **RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR** la presente acción constitucional, incoada por la señora **MARÍA CLEMENCIA CARO ARDILA**, conforme lo expuesto en la parte considerativa del fallo.

**SEGUNDO: ORDENAR** la notificación de lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz, en los términos del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** Si el fallo no fuere impugnado, **ORDENAR** la remisión de la actuación ante la Honorable Corte Constitucional para lo de su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**

**Firmado Por:**

**AURA CLARET ESCOBAR CASTELLANOS**  
**JUEZ CIRCUITO**

## **JUZGADO 47 CIVIL CIRCUITO BOGOTÁ**

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:

**090cf8b9efdc7c9ff37e23e1f833b09198ee5b6246f2e8e1dd15fa0a408ad9e**

Documento generado en 29/10/2020 12:36:31 p.m.

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**