



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

Bogotá, D. C., veintitrés (23) de junio de dos mil veintitrés (2023)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2023-00515-00
Accionante:	ALCIRA PÉREZ HUERTAS
Accionado:	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ E.T.B.
Providencia:	Sentencia de tutela de primera instancia.

De conformidad con el Decreto 2591 de 1991 y en el término del artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide sobre la acción de tutela instaurada por ALCIRA PÉREZ HUERTAS en contra de LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ E.T.B.

I. ANTECEDENTES

La accionante formula acción de tutela por considerar que la accionada ha vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

- El 19 de abril de 2023 radicó petición vía correo electrónico ante la accionada solicitando la cancelación de la línea telefónica de la cual era titular su fallecido padre.
- Con la petición aportó la certificación expedida por la Notaría 80 del Círculo de Bogotá D.C. de 27 de agosto del 2022 y copia del registro de defunción de su padre.
- A la fecha de presentación de la tutela no ha recibido respuesta de su petición.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce la accionante que la entidad accionada vulnera sus derechos fundamentales. Solicita la tutela de sus derechos y que, en consecuencia, se ordene a la accionada *“cumplir con su obligación de hacer el retiro de cancelación de la línea telefónica de la cual era titular su padre”*.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 08 de junio de 2023, disponiendo notificar a la accionada EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ E.T.B. y vinculando de oficio a LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC), con el objeto de que se pronunciaran sobre los hechos descritos en la tutela.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

En esta providencia el juzgado dispuso: “[p]or Secretaría *REQUIÉRASE a la accionante para que en el término de un (01) día remita al juzgado vía correo electrónico copia del comprobante de radicación de la petición del 19 de abril de 2023*”. En el consecutivo N° 16-17 la accionante atendió el requerimiento.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

La respuesta emitida por la entidad accionada reposa en el expediente digital.

V. CONSIDERACIONES.

1. De la competencia.

Es competente este Despacho Judicial para proferir sentencia con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

2. Problema jurídico

2.1. Corresponde al Despacho establecer si: ¿se vulneró el derecho de petición de la parte accionante por parte de la accionada?

Según las pruebas que obran en el expediente, sí se vulneró el derecho de petición de la parte accionante porque durante el trámite de la tutela la accionada respondió de fondo a la petición del 19 de abril de 2023, pero no acreditó que hubiera notificado el contenido de la respuesta a la accionante, como pasará a explicarse.

2.2 Corresponde al Despacho determinar si: ¿se configuró una carencia de objeto por hecho superado en la presente acción constitucional, frente a la pretensión consistente en que se ordene la cancelación de la línea telefónica?

Según las pruebas que obran en el expediente, sí se configuró una carencia de objeto por hecho superado toda vez que, dentro del trámite de esta acción constitucional, la entidad accionada canceló la línea telefónica de la cual era titular el padre de la accionante. Esta circunstancia fue confirmada por la accionante.

3. Marco legal y jurisprudencial

Acerca del contenido y alcance del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, la Corte Constitucional ha puntualizado lo siguiente:

*“(i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;
(ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

- (iii) *El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- (iv) *La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; la respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) **debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.***
- (v) *La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- (vi) *La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- (vii) *Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- (viii) *El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- (ix) *El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- (x) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;*
- (xi) *Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”¹.*

En relación con el hecho superado, la Corte Constitucional ha establecido lo siguiente: “[e]sta corporación ha considerado que si durante el trámite de una acción de tutela sobrevienen hechos que hagan cesar la vulneración de los derechos fundamentales, de manera que la protección por parte del juez constitucional se torne ineficaz, en cuanto ya no subsista el acaecer conculcador del derecho fundamental, se configura un hecho superado”².

4. Caso concreto

Alcira Pérez Huertas promovió acción de tutela para que se protejan sus derechos fundamentales al debido proceso y de petición. En ese sentido, solicitó que se ordenara a la accionada “*cumplir con su obligación de hacer el retiro de cancelación de la línea telefónica (...), ya que el titular*” falleció.

La accionada EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ E.T.B. contestó la acción de tutela, así: “[e]n efecto ETB SA no ha brindado respuesta a la petición que indica el accionante, pues la misma nunca ha sido presentada y radicada en ETB para que podamos hacer pronunciamiento alguno y brindar contestación a la misma. De acuerdo con el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones vigente, los únicos mecanismos habilitados oficialmente y dispuestos por ETB, para garantizar la radicación y solución a los

¹ Corte Constitucional. Sentencia T -511 de 2010. Corte Constitucional. Sentencia T -369 de 2013.

² Corte Constitucional. Sentencia T-140 de 2010. M. P. Mauricio González Cuervo. 24 de febrero de 2010.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

requerimientos de nuestros usuarios son: 1. Portal corporativo página web www.etb.com. 2. Fan Page en Facebook Soluciones ETB hogares. 3. Twitter a través de @ETBSoluciones. 4. Línea gratuita de atención 018000112170, o en Bogotá al 6013777777. 5. Centros de servicio [//www.etb.com/centrosexperiencia/](http://www.etb.com/centrosexperiencia/). 6. WhatsApp 305 780 0000.

Le manifestamos que, por única vez, ETB S.A. ESP., consideró como decisión empresarial otorgar favorabilidad total a sus pretensiones, de tal manera que fue anulado el saldo pendiente por cancelar de \$96.210 incluido IVA, (...) Mi representada procedió a emitir comunicación con ocasión a la presente acción de tutela, mediante consecutivo CUN 4347-23-0001410728 de fecha 13 de junio de 2023, así mismo se procedió con su notificación mediante correo electrónico a la dirección alciraperezh@hotmail.com (...)."

De la revisión al expediente se advierte lo siguiente:

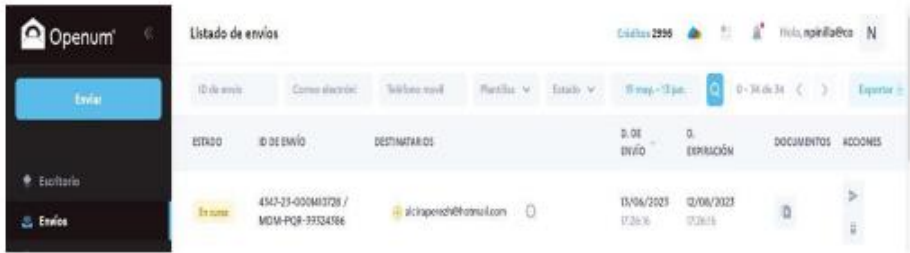
- (i) La accionante acreditó que el **19 de abril de 2023** presentó una petición ante la accionada el cual fue radicado en el correo electrónico: LTE_atención_negocios@etb.com.co
- (ii) La accionada al contestar la acción de tutela indicó que en su oportunidad no emitió respuesta a la petición porque no la había recibido.
- (iii) Indicó la accionada también que, con ocasión a la presente acción de tutela, respondió la petición mediante consecutivo CUN 4347-23-0001410728 de 13 de junio de 2023. Indicó que notificó la respuesta al correo electrónico alciraperezh@hotmail.com
- (iv) Lo solicitado en la petición del 19 de abril de 2023 fue: "*solicito saber el estado de cuenta de la línea telefónica 12838350, para poder así informarle a los demás herederos de dicha respuesta para lo pertinente*".
- (v) Ahora bien, de la revisión efectuada a la respuesta de 13 de junio de 2023, emitida dentro del trámite de la acción constitucional por la accionada EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ E.T.B. se advierte que la respuesta sí fue clara, congruente y de fondo con lo solicitado en la petición del 19 de abril de 2023. Nótese que la accionada le indicó a la accionante, lo siguiente: **(a)** que la línea telefónica y el servicios de internet estaban inactivos desde agosto de 2022; **(b)** Que la cuenta registraba un saldo pendiente por pagar pero que, ETB S.A. ESP. "*consideró como decisión empresarial otorgar favorabilidad total a sus pretensiones, de tal manera que fue anulado el saldo pendiente por cancelar de \$96.210 incluido IVA*"; **(c)** Que la cuenta de facturación se encontraba a paz y salvo.
- (vi) Sin embargo, la parte accionada no acreditó de manera fehaciente haber notificado dicha respuesta a la accionante. La empresa



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

accionada solo aportó este comprobante del cual solo puede extractarse el envío efectivo de la comunicación, más no su recepción.



El juzgado procedió a verificar a través de llamada telefónica con la accionante (como se evidencia de la constancia de sustanciación respectiva). Alcira Pérez Huertas informó que a la fecha de este fallo de tutela no había obtenido respuesta del derecho de petición presentado.

Por lo anterior, se hace necesaria la intervención del juez constitucional para que la accionada notifique en debida forma la respuesta al derecho de petición elevado por Alcira Pérez Huertas el 19 de abril de 2023.

- (vii) Además, en la acción de tutela se solicitó ordenar “la cancelación de la línea telefónica (...), ya que el titular” falleció. En verificación realizada con la accionante, a través de llamada telefónica, se tiene que hubo un hecho superado porque la accionante informó que la línea había sido cancelada. Lo perseguido por la accionante mediante la acción incoada, ya se llevó a cabo. Véase al respecto que efectivamente se realizó lo solicitado dentro del trámite de la acción de tutela y así fue acreditado y confirmado por la parte accionante dentro del expediente.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición a favor de **ALCIRA PÉREZ HUERTAS** conforme con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ E.T.B** que, en caso de no haberlo hecho, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, notifique el contenido de la respuesta emitida el 13 de junio de 2023 a la accionante al correo electrónico alciraperezh@hotmail.com, debiendo acreditar al juzgado que realizó lo ordenado.

TERCERO: DECLARAR LA CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO, dentro de la presente acción de tutela instaurada por **ALCIRA**



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

PÉREZ HUERTAS contra **LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES E.T.B.**
en relación con la pretensión de cancelación de la línea telefónica.

CUARTO: Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

QUINTO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíense las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión (inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991).

SEXTO: Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional - *excluida de revisión*-, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ
Juez

Firmado Por:
Eliana Margarita Canchano Velásquez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 037
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **e03b945a9329b041270f477050ca80b4727662936166bafebc5f585c5bfe8b70**

Documento generado en 23/06/2023 03:01:32 PM

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