



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá
Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono/Fax: 2815639
cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D. C., treinta y uno (31) de julio de 2020

SENTENCIA.

REF. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001400300520200338 00

ACCIONANTE: JOSÉ GONZALO HERNANDEZ CASTRO.

ACCIONADA: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ-ETB.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite adecuado.

I. ANTECEDENTES:

Como fundamentos de la acción, expone el actor que cuenta con 68 años de edad y su “vida depende del internet”.

Agrega que, “hace 25 días” se encuentra suspendido en su hogar el servicio de internet y telefonía sin justa causa, por lo que procedió a radicar dos derechos de petición mediante número de radicación 1/PQR: 13632680 y 2/ 4347200001938230, sin que a la fecha de presentación de la presente acción constitucional, la ETB, hubiese dado respuesta de fondo.

Añade que, la accionada no ha procedido al restablecimiento de los servicios de tecnología que dispone como servicios públicos, por lo que vulnera su derecho fundamental de igualdad y petición.

2. LA PETICIÓN

Solicitó se amparen sus derechos fundamentales “a la información” y “se le ordene al señor Representante Legal de la ETB, que en un término no superior a 48 horas, {o menos} se nos y se me restablezcan los servicio de mi línea telefónica y mi internet por vía de cable o inalámbrico como está contratado y este se haga extensivo a los demás usuarios que están padeciendo y sufriendo lo mismo que yo. Ya se acerca el mes sin yo y ellos podamos disfrutar de este servicio público que ahora es más que fundamental en las circunstancias en que nos encontramos de total aislamiento con el mundo exterior, esto es muy estresante para mí; SEGUNDA DECLARACIÓN. Que en cumplimiento a lo consagrado y ordenado por el artículo 23 de la Constitución Nacional y en fundamento a una real prestación de servicios públicos domiciliarios de telefonía fija

y el internet, se le ordene a la ETB que este funcionamiento no debe depender o estar al capricho de los Funcionarios de alto rango y de turno de la ETB. Y que estos servicios públicos fundamentales de información no estén resguardos en su funcionamiento a los términos o resultados procesales de un proceso administrativo, si no que su ejecución, instalación y reparación debe de ser de forma inmediata y en igualdad de condiciones con todos los más usuarios de la ETB, sin ninguna exclusión por las causa no previstas en la Ley y la Constitución Nacional. El artículo 23 de la Constitución Nacional consagra como un derecho fundamental que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones obtener pronta resolución. La resolución debe de ser pronta y no está sujeta al tope máximo por la ley a unos términos que dependa de un proceso administrativo. No debe de haber discriminación, por poder y arrogancia o circunstancias económicas, o estratificación social, ni por ser pobres o vivir en un barrio lleno de un sinnúmero de necesidades. Al contrario por esto hechos debemos de ser muy privilegiados por estos servicios públicos que pagamos. --- El derecho a la información de los niños estudiante y jóvenes universitarios que estudian por el sistema virtual del internet de mi barrio, como el de los ancianos enfermos o adictos al internet: (YO). Estos derechos fundamentales están (priman) sobre los asociados normales, por mandato de la Constitucional Nacional y la Ley. Artículo 13. C. N. Especial protección. TERCERA DECLARACIÓN: Que se le ordene al señor Representante Legal que en forma inmediata proceda a refactuarar los servicios contratado con la ETB y NO COBRAR POR NINGÚN MOTIVO O CIRCUNSTANCIA EL TIEMPO VERDADERAMENTE NO PRESTADO tal como lo ordena la Ley y no como lo diga la ETB: tres, cuatro o cinco meses después, extensivo a todos los usuarios de mi sector que están en igualdad de condiciones que yo, sufriendo penalidades.

II. SINTESIS PROCESAL:

Recibida la acción de tutela, se admitió por auto de fecha 16 de julio de 2020, y de ella se corrió traslado a la accionada, igualmente se dispuso vincular a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, otorgando un plazo de dos (2) días para que brindaran una respuesta al amparo.

La accionada **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ-ETB**, indicó que la petición del accionante se resolvió “*través del CUN 4347-20-0002096741, debidamente comunicada por correo electrónico*”.

A su turno, expone que se procedió a la visita técnica verificando el problema aludido por el accionante, en donde se estableció que “*las afectaciones informadas por el actor se presentaron por hurto de red de acceso, siendo hechos ajenos a la voluntad de ETB, lo cual constituye un*

eximente de responsabilidad cual es el HECHO DE TERCEROS”. Agrega que ETB está realizando los trabajos técnicos para restablecer el servicio por lo que se realizaran actividades que se ejecutaran para tal fin entre el 17 y 19 de julio”

Solicitó negar la acción constitucional por carencia actual de objeto.

la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**, afirma no haber vulnerado derecho fundamental alguno al accionante, por lo que solicita la desvinculación de la presente acción constitucional.

III CONSIDERACIONES

1.- LA ACCION DE TUTELA:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para 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, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta 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.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

El caso que en esta oportunidad ocupa la atención del Despacho, gira en torno del derecho fundamental de petición, derecho que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, y que se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes y los particulares (en determinados casos), y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *“ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la*

simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.” (Cfr. Sentencia T-372/95).

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido. Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones. Al respecto se pueden consultar, entre muchas otras, las sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

2.- El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

*“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales **ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades**, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.*

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

(...)

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

(....)

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”.

3. - El Decreto Legislativo 491 del **28 de marzo de 2020**, en su artículo 5 dispuso “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones **que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria**, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro **de los treinta (30) días siguientes a su recepción**. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción..”.

4.- En ese orden, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de treinta (30) días hábiles; peticiones de información, veinte (20) días hábiles; y peticiones de consulta treinta y cinco (35) días hábiles.

4.- CASO CONCRETO

En el *sub-lite*, se tiene que el primer estadio propio del derecho de petición aparece probado tanto con la documental aportado al plenario, como con lo manifestado por las partes, de donde surge que el actor

radicó una solicitud ante la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ-ETB.

En lo que hace a la segunda arista de la garantía constitucional en estudio, esto es, el trámite interno que la destinataria debe dar al petitorio, la accionada EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ-ETB, informó que mediante CUN 4347-20-0002096741 del 17 de julio de 2020, emitió respuesta frente a la petición reclamada por el accionante, informándole que *“ingresamos el reporte en nuestro sistema el 16 de julio de 2020 con CUN 4347-20-0002095505 y la verificación será realizada en el transcurso de los próximos dos días. Lo anterior nos lleva a las siguientes opciones: que al revisarlo se encuentre falla en el cable que lleva la línea hasta su predio o que el daño haya sido ocasionado por casos fortuitos (Ej. vandalismo), en cuyo caso el tiempo de solución será hasta de cinco días. No obstante, lo anterior, en cualquiera de los casos anteriormente mencionados ETB reconocerá los ajustes a los que haya lugar por la no prestación del servicio. Es importante mencionar que el primer reporte de falla ingreso el 04 de julio de 2020, sin embargo y toda vez que usted nos informa que aproximadamente hace 25 días no le funcionan los servicios, le indicamos que de acuerdo con la Resolución 5111/17 de la CRC, usted tiene derecho a recibir una compensación por el tiempo que los servicios no se encontraban disponibles está por valor de \$63.625,21 exento IVA, que será aplicada en su factura de consumo del mes de agosto del presente año”*.

De igual manera, se advierte que dicha respuesta fue puesta en conocimiento del promotor. Aunado a ello, también se informó por parte del actor constitucional -según correo electrónico de fecha 28 de julio del corriente-, que la entidad realizó los ajustes propios para la reconexión del servicio de telefonía e internet, por lo tanto, se superó el hecho que dio lugar a la acción.

Así las cosas, es necesario colegir, que se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción, puesto que las circunstancias que originaron la transgresión al derecho fundamental aludido ya desaparecieron.

Respecto de la figura del hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018 señaló:

“El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional”

Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa.

2. Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.

3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado”.

En el asunto bajo examen, dichos requisitos se cumplen, pues el despacho pudo constatar que durante el trámite de la acción de tutela cesó la conducta que dio origen al presente amparo constitucional, si se considera que la accionada durante el trámite constitucional dio contestación al derecho de petición formulado por el promotor y procedió a la reconexión del servicio de internet.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

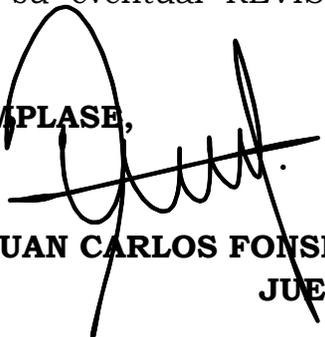
RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por **JOSÉ GONZALO HERNANDEZ CASTRO**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible.

TERCERO: Si la sentencia no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,


JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO
JUEZ