

**Radicación No.** 110014003007-2021-00457-00

**Accionante:** JONATAN OSWALDO BARRAGAN BOLIVAR

**Accionada:** AVANTEL S.A.S.

**ACCIÓN DE TUTELA**

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**

Bogotá, D.C., cuatro de junio de dos mil veintiuno.

**ASUNTO**

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por JONATAN OSWALDO BARRAGAN BOLIVAR contra AVANTEL S.A.S.

**1. ANTECEDENTES**

Acude el accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Refiere en síntesis que, el 28 de abril del 2021, en uso de su derecho fundamental de petición, vía telefónica y con radicación CUN 4315210000334264 presentó solicitud ante la accionada, para la cancelación a un cobro que se le estaba realizando mediante una factura que le fue enviada a su dirección electrónica, que en dicha llamada, la asesora le manifestó que se trataba de un error del área de facturación, y que no había necesidad de realizar la cancelación de esa factura emitida en abril de 2021, y que a su vez, le afirmó que dentro de las 72 horas o 3 días se efectuaría la novedad de cancelación con el área encargada, dejando las observaciones respectivas para el caso en la plataforma de la entidad.

Indica que lo anterior ocurrió debido a que el 11 de febrero de esta anualidad, en la sede de AVANTEL de Fontibón, solicitó la

cancelación del servicio de telefonía celular e internet adquirido con esa empresa, que dicha petición fue igualmente radicada de manera electrónica el 28 de abril bajo el radicado No. 210001275177, pero que, sin embargo el 19 de mayo de este año, recibió un correo en donde se le puso de presente que la obligación adquirida con AVANTEL se encontraba en mora; por lo anterior, es que concluye que la entidad accionada, no le ha dado respuesta clara y de fondo a sus peticiones con las radicaciones ya dichas, debiendo acudir a este escenario constitucional para que, se ordene a AVANTEL a dar contestación de fondo a las mismas, así como para que actualice el estado de la mora, ya que no tiene obligación pendiente.

### **SUJETOS DE ESTA ACCIÓN**

**Accionante:** JONATAN OSWALDO BARRAGAN BOLIVAR.

**Accionada:** AVANTEL S.A.S.

### **FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN**

Solicita el accionante el amparo de su derecho fundamental de petición y habeas data.

**RESPUESTA DE LA ACCIONADA:** Señala que, frente al caso del accionante, este contaba con un servicio pospago para la línea 3123153030 desde el mes de septiembre de 2020, con un ciclo de facturación que iniciaba el 25 de cada mes y su fecha de cierre (corte) era el 24 del mes siguiente; que el 11 de febrero de este año, solicitó la suspensión temporal del servicio por 2 meses, que dicho requerimiento fue efectivo para el corte del 25 de febrero al 24 de marzo y del 25 de marzo al 24 de abril del año corriente y que por ello el día 25 de abril el servicio fue reactivado, de ahí que procedieron a realizar cobro del servicio anticipado desde el mismo 25 de abril al 24 de mayo de 2021, tal y como lo estipula en contrato firmado entre el señor BARRAGAN y la empresa.

Dice que el 28 de abril el actor se comunicó solicitando la cancelación del plan sobre la línea y la anulación del cobro de la factura de abril de 2021, y que por errores de gestión del asesor, no derivó el caso

al área encargada y solo procedieron a efectuar el cambio de la línea a prepago, pero no efectuaron el ajuste respectivo ni emitieron notificación oficial al usuario, y que por ende, el 1 de junio de este año, fue programado acreditación a la factura de abril de 2021 por el valor de \$84.258.00, lo cual se verá reflejado el 2 de junio; que todo lo anterior, le fue debidamente comunicado al accionante mediante respuesta favorable que le fue remitida, configurándose un hecho superado frente a las pretensiones de la tutela, no existiendo vulneración de derechos fundamentales.

## **2. CONSIDERACIONES**

### **ASPECTOS FORMALES**

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

### **ASPECTOS MATERIALES**

El amparo constitucional es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que, en la Norma Política de la Nación se consagran, cuando en el caso concreto de una persona, la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial , a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

### **DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, señala: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Al respecto, es abundante la jurisprudencia constitucional en torno al contenido, el ejercicio y el alcance del derecho de petición y sobre su carácter de derecho constitucional fundamental. Una síntesis sobre la materia se encuentra en la sentencia T-1160 de 2001, en la cual la Corte consignó los siguientes criterios:

El artículo 23 de la Carta faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o ante las organizaciones privadas en los términos que señalen la ley, y, principalmente, *“a obtener pronta resolución”*. Consiste no solo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades y de los particulares cuando así lo determine la ley, sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

De conformidad con la doctrina constitucional en la materia, esa respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible, pues prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución. En un fallo anterior, la Corte resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, dentro de ellos los siguientes:

*“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 decide 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 (...)*  
Sentencia C-792/06 M.P. RODRIGO ESCOBAR GIL.

Igualmente, la Ley 1755 de 2015 de 30 de junio de 2015, reguló este derecho al consagrar en su artículo 32 que, *“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”.*

## **EL CASO CONCRETO**

En el caso concreto, tiénese que el accionante solicita la protección de su derecho fundamental de petición y habeas data, pues no obstante haber elevado solicitudes ante la accionada, no ha recibido contestación de fondo al respecto; así mismo, solicitó que se le actualice los datos de la mora, lo cual fue replicado por la entidad accionada en los términos esbozados en la contestación dada al presente amparo.

Ahora, tenemos que si bien es cierto toda persona tiene derecho a presentar solicitudes respetuosas ante la administración o contra particulares, también lo es que necesario que, a efectos de obtener respuesta alguna, es su deber demostrar así sea de forma sumaria, que presentó la petición e indicar lo pretendido, lo que no aconteció en debida forma en el presente asunto, por cuanto solo se probó lo primero, pero lo segundo quedó en el limbo.

Sobre este tema la Corte Constitucional, resaltó:

*“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el*

*sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha trasladada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder.” Sentencia T-997 de 2005. (Negritas fuera del texto).*

Así las cosas, analizado el material probatorio que obra en el expediente, se infiere que el accionante si presentó los pedimentos referidos ante AVANTEL S.A.S., pues de ello da cuenta la misma entidad accionada en el escrito de contestación al presente amparo, en donde no desconoce que, el tutelante si elevó las mentadas peticiones el 28 de abril de 2021 y sobre la que, señala fueron contestadas mediante comunicación del 1 de junio de 2021 remitida a la dirección electrónica reportada, y de cuya lectura se advierte que, se le informa que, *“El día 28 de abril de 2021, se comunica por medio de nuestras dependencias, en donde nos manifiesta se le genere la cancelación del servicio pospago contratado a su nombre bajo la numeración (sic) 3123153030 y se genere el ajuste de la factura de diciembre ya que manifiesta solicito la suspensión al estar fuera del país. Al respecto le informamos que, de acuerdo a las validaciones a su caso, avantel encontró procedente atender su solicitud de manera favorable, e (sic) esta manera se procedió a realizar la programación de la numeración (sic) a prepago al corte del 25 de junio de 2021. De la misma manera se realiza el ajuste total a la factura del mes de abril de 2021 por un valor de \$84.258 el cual se verá efectiva en su estado de cuenta al 2 de junio de 2021. Una vez sea subido el pago se enviará a su correo electrónico soporte de paz y salvo...”*

Ahora, fácil es colegir que, al no haberse aportado al presente asunto por parte del actor, prueba de lo puntualmente pretendido en el derecho de petición aquí deprecado, pues no allegó evidencia de cuales fueron concretamente las solicitudes que radicó ante AVANTEL el 28 de abril de 2021, por lo que, la verdad sea dicha no se puede amparar el derecho fundamental invocado, por cuanto el despacho desconoce lo

efectivamente demandado por el tutelante señor JONATAN OSWALDO BARRAGAN BOLIVAR, y por tanto, no se puede inferir por esta sede judicial, si con lo que, pone allí en conocimiento la entidad accionada, se le dio o no realmente respuesta concreta y concisa a los derechos de petición endilgados, para efectos de conminar o no a la empresa AVANTEL S.A.S., conforme a la contestación emitida.

Y es que, en efecto, si bien la acción de tutela reviste un trámite desprovisto de formalidades, no por ello se encuentra exento de por lo menos un mínimo de evidencia que permita inferir la situación fáctica esbozada, esto es, que se acompañe de las pruebas correspondientes, punto sobre el que también, ha destacado la Corte Constitucional, en sentencia T-864 de 1999 que, *“[h]a sido reiterada la jurisprudencia de esta Corporación, en relación con la necesidad de acreditar la vulneración o amenaza de un derecho fundamental, pues es indispensable “un mínimo de evidencia fáctica, de suerte que sea razonable pensar en la realización del daño o en el menoscabo material o moral” del derecho cuya efectividad se solicita a través de la acción de tutela. Quien pretende la protección judicial de un derecho fundamental debe demostrar los supuestos fácticos en que se funda su pretensión, como quiera que es razonable sostener que quien conoce la manera exacta como se presentan los hechos y las consecuencias de los mismos, es quien padece el daño o la amenaza de afectación”*.

Ahora bien, frente al derecho de habeas data, por el cual el actor solicita que, se le actualice el estado de mora, tenemos que, al contestar el presente amparo la entidad VANTEL, señaló que hizo el ajuste de la factura de abril de 2021; así mismo, también cabe señalar que, en ningún momento el actor ni manifestó o allegó probanza alguna de que este hubiere sido reportado ante alguna central de riesgo, como para efectos de dilucidar tal situación, pues simplemente, las pretensiones del amparo fueron encaminada a que se le diera respuesta a sus derechos de petición, por ende no se avizora, ninguna vulneración de derechos frente a tal particular.

En resumen, y teniendo en cuenta lo aquí esgrimido, es lo cierto que, debe desestimarse el amparo aquí formulado, como a continuación se declarará.

### 3. DECISION

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil del Municipal de Oralidad de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### RESUELVE:

**PRIMERO: NEGAR** la acción de tutela invocada por el señor JONATAN OSWALDO BARRAGAN BOLIVAR, en virtud de lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

**SEGUNDO: COMUNÍQUESE** esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

**TERCERO: REMÍTASE** el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LOURDES MIRIAM BELTRÁN PEÑA**  
**JUEZ**