



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Carrera 10 No. 14-33 Piso 6°
cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

RADICADO: 110014003009-2022-00242-00

Bogotá, primero (01) de abril de dos mil veintidós (2022)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992

Demandante: **JOSE MIGUEL PÉREZ ALBARRACIN**

Demandado: **COLOMBIA DE TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. MOVISTAR COLOMBIA.**

Provincia: Fallo

ASUNTO

Procede este Despacho a resolver la acción de tutela propuesta por **JOSE MIGUEL PÉREZ ALBARRACIN** en contra de **COLOMBIA DE TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. MOVISTAR COLOMBIA** con motivo de la supuesta violación al derecho fundamental al derecho de petición artículo 23 Constitución Política de Colombia, ante la negativa de dar una respuesta clara y de fondo a las siguientes peticiones radicadas:

- 1). Petición elevada en Abril del 2021, hago Registro telefónico a la línea *611 haciendo referencia a la línea telefónica 315 6445546 la que no hace parte de su plan y desconozco. 2). Petición elevada el 12 de Mayo del 2021, con radico PQR por la página WEB de Movistar con número CUN4433211007177025.
- 3). Petición elevada el 2 de Junio de 2021, con radicado 44332110089288805. Movistar se Profiere el 8 de Junio del 2021, con radicado CUN 4433211008928880.
- 4). Petición elevada el 9 de Agosto del 2021, con radicado 4433211014088984.
- 5). Petición elevada el 13 de septiembre del 2021, con radicado 4433211016674000. y
- 6). Petición elevada el 19 de Noviembre del 2021, con radicado 4433211021031576.

ANTECEDENTES

Relata la parte actora que es usuario de un plan Familia Y Amigos que consiste en 60gb De Datos+2 líneas Hijas + Roaming Datos + Minutos Y Sms Nacional Ilimitados + Minutos Ldi+500 Minutos Latam Y Espana + Movistar Música Premium + Una Licencia De Netflix + Redes Sociales + Movistar Play Lite + Rappiprime + Cloud, con la entidad aquí accionada, conformada por tres líneas telefónicas, (3186990496; 3187709698; 3157691285) desde la fecha 29-ENE-2020 (en la que se renovó plan unificando las tres línea en el plan Familia y Amigos).

Añadió que cuando adquirió el mencionado plan familiar aceptó a su cargo una obligación contractual, y proporcionó información personal. Agregó que se registró a su nombre la línea telefónica **315 6445546**, por lo que el 12 de mayo de 2021 elevó un derecho de petición con radicado número **4433210071225756** solicitando la **CANCELACIÓN Y REMOCIÓN** de su plan de la línea 315 644 5546 por no reconocerla y nunca haberla solicitado. También, presentó un derecho de petición en la página WEB, al que le corresponde el radicado número **4433-21-1007177025**, en el que solicitó - **COPIA DEL CONTRATO QUE PRESUNTAMENTE FIRME O LA GRABACIÓN DONDE SOLICITABA LA LÍNEA Y DABA UN “SÍ” COMO ACEPTACIÓN.**

Precisó que el 2 de junio de 2021 radicó un formato de verificación con número de radicado **4433211008928880** en el que le solicitan los números de las líneas que reconoce y el número de la línea que no reconoce.

Sostuvo que la accionada le manifestó que “*la activación de la línea No. 3156445546 y equipo TEL GSM XIAOMI REDMI 9T LTE NARANJA con IMEI 869427050849780, los cuales se encuentran a su nombre. De igual forma se estableció que el servicio de la línea le pertenece; así mismo se observa que para la activación del servicio, se generó un proceso de verificación de datos. Dicho proceso se realiza por seguridad tanto para el cliente como para la Compañía, este proceso conocido como Confronta y Evidente, donde se efectúan un grupo de cinco (5) preguntas personales, que solo usted como titular del documento de identificación o personas autorizadas tienen conocimiento. Queremos recordarle que la utilización, custodia y responsabilidad de sus documentos y de la información es únicamente del titular, así como el conocimiento de sus datos por parte de otras personas. Por lo anterior, no se realiza ningún ajuste sobre la Cuenta No. 6028373350*”.

Dijo que el día 9 de agosto de 2021 diligenció un formato para presentación de **PQR**, radicado con el número **4433211014088984**, en este formato presento una petición de Queja/Reclamo y Recurso de reposición y no aceptó la respuesta que le dan en el comunicado **SN: 20210619175811911796** del 01 de Julio. Y solicito una copia del contrato y pruebas que constaten que fue él quien compró la línea y celular que le entregaron. Al igual que las peticiones con radicado **4433211014088984**, **4433211016674000** y **4433211021031576**.

Concluyó que se le informó que el 27 de Septiembre le habían enviado un comunicado **CUN 4433211016674000**, sin embargo, dicho comunicado no lo recibió y en el que le adjuntan también el contrato con el que supuestamente compró el teléfono nuevo.

ACTUACIÓN PROCESAL

Se admitió la tutela. Se vinculó a la **SUPERINTENDENCIA DE INDISTRIA Y COMERCIO**.

La accionada refirió que el día 02 de junio de 2021, el accionante radicó un derecho de petición, al cual, se le dio representada oportuna y de fondo el día 08 de junio de ese mismo año, como también a la petición del mes de julio.

La **SUPERINTENDENCIA DE INDISTRIA Y COMERCIO**, refirió que no es la encargada de atender las pretensiones del actor.

CONSIDERACIONES

1. Problema jurídico.

De conformidad con los hechos esbozados anteriormente, este Despacho entra a determinar si la entidad demandada desconoce los derechos fundamentales a la petición, ante la negativa de brindarle una respuesta a las siguientes solicitudes

- 1). Petición elevada en Abril del 2021, hago Registro telefónico a la línea *611 haciendo referencia a la línea telefónica 315 6445546 la que no hace parte de su plan y desconozco.
- 2). Petición elevada el 12 de Mayo del 2021, con radico PQR por la página WEB de Movistar con número CUN4433211007177025.
- 3). Petición elevada el 2 de Junio de 2021, con radicado 44332110089288805. Movistar se Profiere el 8 de Junio del 2021, con radicado CUN 4433211008928880.
- 4). Petición elevada el 9 de Agosto del 2021, con radicado 4433211014088984.
- 5). Petición elevada el 13 de septiembre del 2021, con radicado 433211016674000 y
- 6). Petición elevada el 19 de Noviembre del 2021, con radicado 433211021031576.

2. Marco jurídico de la decisión.

2.1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste “un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión” (Ib.), y no se cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, 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 se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2.2. El derecho fundamental de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual reza:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

En desarrollo de esa garantía, la ley 1755 del 30 de junio de 2015 establece reglas para el ejercicio del derecho de petición que deben observarse por la administración y todas las personas que hagan uso de ese mecanismo. Mediante esta ley el Legislativo introdujo importantes modificaciones a los artículos 13 a 33 de la primera parte de la ley 1437 de 2011 por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Así, el artículo 14° de la ley 1755 de 2015 estatuye: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Es claro anotar para lo presente en el caso, que la ley mencionada requiere bajo su objeto que las personas tienen derecho “a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”. Por lo cual, respuestas de forma indebida y que carezcan de formalidades y fundamentos no pueden considerarse como satisfecha las solicitudes del peticionario.

Al referirse a este derecho, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido reiterada en el sentido de señalar que no se agota y cumple con “cualquier respuesta”, sino que la respuesta debe ser clara, oportuna, concreta y de fondo de manera que siendo la decisión positiva o negativa a lo solicitado, definitiva el asunto objeto de la petición.

En Sentencia T-831A/13 La jurisprudencia constitucional ha señalado que la respuesta a los derechos de petición puede ser favorable o no para el peticionario, y en todo caso (i) debe ser reconocido como un derecho fundamental que se encuentra en conexidad con la garantía de otros derechos fundamentales; (ii) debe ser resuelto en forma oportuna, esto es, dentro del término legal que se tiene para resolver; (iii) debe dársele una respuesta de fondo respecto de lo que se ha solicitado, de una manera clara, precisa y congruente; (iv) como ya se indicó en el párrafo anterior, debe ser dada a conocer al peticionario; y (v) se aplica por regla general a entidades públicas pero también a organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

Por tanto, puede concluirse que el derecho de petición tiene un “núcleo fundamental ” [que] está constituido por: i) el derecho que tiene el peticionario a obtener una respuesta de fondo, clara y precisa y, ii) la pronta respuesta de parte de la autoridad solicitada. Por esto, resulta vulnerada esta garantía si la administración omite su deber constitucional de dar solución oportuna y de fondo al asunto que se somete a su consideración” (T-237 de 2016).

Ahora bien, el Decreto 491 del 28 de marzo de 2.020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y

de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” en su artículo 5 estableció:

“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.

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 el presente artículo 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 en este artículo.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.

4. Análisis del caso.

El inconformismo de la parte demandante deviene, en que COLOMBIA DE TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. MOVISTAR COLOMBIA, no le ha brindado respuesta a las siguientes solicitudes:

- 1) Petición elevada en Abril del 2021, hago Registro telefónico a la línea *611 haciendo referencia a la línea telefónica 315 6445546
- 2). Petición elevada el 12 de Mayo del 2021, con radico PQR por la página WEB de Movistar con número CUN4433211007177025.
- 3). Petición elevada el 2 de Junio de 2021, con radicado 44332110089288805. Movistar se Profiere el 8 de Junio del 2021, con radicado CUN 4433211008928880.
- 4). Petición elevada el 9 de Agosto del 2021, con radicado 4433211014088984.
- 5). Petición elevada el 13 de septiembre del 2021, con radicado 4433211016674000. y
- 6). Petición elevada el 19 de Noviembre del 2021, con radicado 4433211021031576.

Ahora bien, de las documentales aportadas, se observa que el accionante aportó copia de un escrito de 9 de agosto de 2021 en el que presentaba recurso de reposición y subsidio de apelación y en el que manifestaba que reclamaba respecto a la línea No. 3156445546, la cual desconocía e indicaba que en abril de 2021 ya lo había manifestado. Y que en febrero de 2021 solicitó copia del contrato o grabación donde aceptaba la misma. Por lo que no aceptaba la respuesta brindada por la entidad demandada.

Cabe señalar, que se tendrá como objeto de estudio la petición de 9 de agosto de 2021 radicada ante la entidad demandada, comoquiera que de lo pretendido por el accionante, sólo se aportó copia del recibido por parte de **MOVISTAR**.

Ahora bien, la entidad demandada manifestó que el día 08 de junio de 2021 le remitió una respuesta de fondo al actor y aportó copia de la misma.

En dicha respuesta le manifestó al accionante que:

1. Realizamos la verificación en nuestro sistema de gestión clientes y se identificó la activación de los servicios antes mencionados, las cuales se encuentran a su nombre.

2. De igual forma teniendo en cuenta los soportes documentales y las preguntas de seguridad las cuales fueron contestadas de manera exitosa, se estableció que los servicios antes mencionados, le pertenecen; pues se confirmaron con claridad todos los datos básicos, así como el proceso de CONFRONTA y EVIDENTE.

3. De acuerdo con lo anterior, le confirmamos que no se realiza ningún tipo de ajuste sobre la obligación No. 6028373350, la cual a la fecha presenta un saldo pendiente por pago por valor de setecientos noventa y siete mil ochocientos ochenta y nueve pesos (\$797,889) IVA incluido y equipo XIAOMI REDMI 9T LTE IMEI 869427050849780, correspondiente a los consumos generados por dichos productos, la cual lo invitamos a realizar el pago oportunamente.

Queremos recordarle que la utilización, custodia y responsabilidad del equipo y de la información es únicamente del titular de la línea, así como el conocimiento de sus datos por parte de otras personas”.

Así mismo, que le remitía copia del contrato digital

Lo anterior, con constancia de entrega aportada al expediente digital, en donde se evidencia que la misma fue remitida el 1 de junio de 2.021.

Así mismo, el 8 de junio de ese mismo año le comunicó que:

Realizamos la verificación en nuestro sistema de gestión clientes y se identificó la activación de la línea No. 3156445546 y equipo TEL GSM XIAOMI REDMI 9T LTE NARANJA con IMEI 869427050849780, los cuales se encuentran a su nombre. De igual forma se estableció que el servicio de la línea le pertenece; así mismo se observa que para la activación del servicio, se generó un proceso de verificación de datos.

Dicho proceso se realiza por seguridad tanto para el cliente como para la Compañía, este proceso conocido como Confronta y Evidente, donde se efectúan un grupo de cinco (5) preguntas personales, que solo usted como titular del documento de identificación o personas autorizadas tienen conocimiento. Queremos recordarle que la utilización, custodia y responsabilidad de sus documentos y de la información es únicamente del titular, así como el conocimiento de sus datos por parte de otras personas. Por lo anterior, no se realiza ningún ajuste sobre la Cuenta No. 6028373350.

Lo anterior con constancia digital



Certificación de Envío

Documentos Electrónicos

Envios

Fecha Corte: 10/06/2021
Cuenta: 7223935
Correo Electrónico:
jmiguep@yahoo.com

Fecha y Hora de Envío: 10/06/2021 02:45:23 PM
Estado: ENVIADO
Hora de Apertura: 23/08/2021 04:51:56 PM
Direccion Ip Lectura: 98.139.133.173
Subproceso: Cartas PQR
Orden Servicio: 102021061017327
Factura: 4433211008928880
Id de Mensaje: 671776076
Disp. Apertura: PC*

Datos Destinatario

Cliente: Movistar
Nombre: JOSE MIGUEL PEREZ ALBARRACII
Correo Electrónico:
jmiguep@yahoo.com

Corte: 10/06/2021
Cedula: 7223935
Cuenta: 7223935



Certificación de Envío

Documentos Electrónicos

Envios

Fecha Corte: 20/05/2021
Cuenta: 7223935
Correo Electrónico:
jmiguep@yahoo.com

Fecha y Hora de Envío: 20/05/2021 03:35:10 PM
Estado: ENVIADO
Subproceso: Cartas PQR
Orden Servicio: 102021052017727
Factura: 4433211007177025
Id de Mensaje: 665993891

Datos Destinatario

Cliente: Movistar
Nombre: JOSE MIGUEL PEREZ
Correo Electrónico:
jmiguep@yahoo.com

Corte: 20/05/2021
Cedula: 7223935
Cuenta: 7223935

En este orden de ideas, este Despacho estima que no se observa vulneración alguna a los derechos fundamentales invocados por la parte accionante.

De ahí que se niegue el amparo solicitado.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Noveno Civil Municipal 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 interpuesta por JOSE MIGUEL PÉREZ ALBARRACIN, por tratarse de un hecho superado.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

La Juez

LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO