



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Carrera 10 No. 14-33 Piso 6° teléfono 601-3532666 extensión 70309
cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

RADICADO: 110014003009-2023-01270-00

Bogotá, once (11) de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992

Accionante: **PAOLA ALEJANDRA PENAGOS VELÁSQUEZ**

Accionado: **MOVISTAR - COLOMBIA-COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. SA ESP**

Providencia: **Fallo**

I. ASUNTO A TRATAR

Procede el Despacho a resolver de fondo la acción de tutela promovida por la señora PAOLA ALEJANDRA PENAGOS VELÁSQUEZ en contra de la MOVISTAR - COLOMBIA-COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. SA ESP., por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

II. ANTECEDENTES

A continuación, se sintetizan los hechos manifestados por la parte accionante y que sirven de fundamento a la presente acción constitucional:

1. Elevó de forma verbal solicitudes a la accionada, para que se cancele el plan que tiene con Movistar, que el 27 de noviembre del año en curso, en la llamada telefónica que realizó se le indicó que no era posible toda vez que el sistema se encontraba en actualización.

III. PRETENSIONES

La accionante solicita que se tutele el derecho fundamental a la petición, y en consecuencia, se ordene a la accionada, para que en el término perentorio de 48 horas le brinde una respuesta de fondo a su pedimento.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida mediante providencia del 29 de noviembre de 2023, en la cual se ordenó correr traslado a la entidad accionada, quien fue notificada al correo electrónico, y quien rindió informe.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR), indicó que le brindó una respuesta a la accionante, donde se le manifestó que, la compañía procede a dar favorabilidad a su reclamación aplicando ajuste por dichos conceptos, por un valor total de noventa y ocho mil quinientos sesenta y dos pesos (\$98.562) IVA incluido, el cual fue aplicado en la factura BEC0337793437, la cual se encontraba pendiente de pago. Y que no procede aplicación de compensación ya que esta solo se aplica en caso de fallas en la prestación del servicio. El resarcimiento de daños y perjuicios no es posible, teniendo en cuenta que esta no es la vía idónea para dar trámite a dicha solicitud, puesto que Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP no tiene competencia para fijar dicha indemnización. La competencia para la fijación de una indemnización por dicho fenómeno jurídico radica en cabeza de la justicia ordinaria, quien es la encargada de su demostración y acreditación.

Allegó copia de la respuesta brindada a la accionante.

V. PROBLEMA JURÍDICO

Le corresponde al Despacho determinar si en este caso concreto, se vulnera el derecho fundamental de PETICIÓN, de Paola Alejandra Penagos Velásquez contra la accionada en razón a que no ha dado respuesta clara, precisa y de fondo al derecho de petición elevado ante la accionada el día 27 de noviembre de 2023.

VI. CONSIDERACIONES

EL DERECHO DE PETICIÓN COMO DERECHO FUNDAMENTAL

El derecho de petición, consagrado en el Artículo 23 de nuestra Constitución Política, es, también, uno de los pilares que soportan nuestro Estado Social de Derecho, permitiendo que los particulares acudan a su ejercicio para que se logre la efectivización de otros derechos como el de información, libertad de expresión.

Regulado por la Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015 y fortalecido con las interpretaciones jurisprudenciales, se entiende que hacen parte de su núcleo esencial, que la respuesta contenga:

- Una pronta resolución que no exceda del término general de 15 días.
- Una respuesta de fondo que esté revestida de claridad, precisión, congruencia y consecuencia.
- Y sea notificada a fin de que pueda ser impugnada.

Ahora bien, la respuesta a pesar de ser insatisfactoria, mientras cuente con todos los requisitos anteriormente reseñados, cumple y garantiza ese derecho a la información. No puede entenderse que el hecho de que la contestación sea negativa o procure una insatisfacción al solicitante, redunde en una franca violación a su derecho de petición.

La Corte ha manifestado:

“Respecto a los requisitos señalados, esta Entidad ha manifestado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario[3]; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea[4](artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta[5].”¹

VII. EL CASO CONCRETO

La Señora Paola Alejandra Penagos Velásquez invoca el amparo constitucional para que la solicitud elevada ante MOVISTAR S.A. sea resuelta y se dé, en ese orden, una contestación de fondo al derecho de petición del 27 de noviembre de 2023.

En dicha solicitud, la actora pidió:

1. *“La inmediata cancelación del plan mencionado sin penalizaciones.*
2. *No se me cobre la factura BEC-331017206 por \$174.019 toda vez que ya manifesté la cancelación del contrato, ni se generen nuevos cobros en futuras facturas.*
3. *La debida compensación por los inconvenientes y el tiempo dedicado en resolver esta situación.*
4. *La devolución del cobro excesivo por la primera factura, por el respectivo cumplimiento de las condiciones mencionadas en la asesoría inicial”*

¹ T-682/17 del 20 de noviembre de 2017. Mp. Gloria Stella Ortiz Delgado.

Así mismo, Movistar aportó una respuesta dirigida a la accionada, sin embargo, no obra prueba que demuestre que dicha respuesta fue conocida por la accionante, como tampoco que se le hubiera remitido la misma.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece un plazo de 15 días para dar respuesta a las peticiones que se le formulen a los particulares y que dicho término aconteció sin pronunciamiento alguno, resulta incontestable la vulneración del derecho de petición del tutelante, por lo que se impone conceder el amparo constitucional invocado.

Recuérdese que la respuesta de un derecho de petición debe obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, además, debe ser conocida por el peticionario. Situación que no ocurrió en el presente caso. Y aunque la entidad accionada no está obligada a resolver favorablemente las peticiones que se le formulan, la respuesta al requerimiento comunicada oportunamente constituye por sí misma la resolución de su solicitud.

VIII. DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente 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: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **PAOLA ALEJANDRA PENAGOS VELÁSQUEZ**, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR)**, o quien haga sus veces, que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo le comunique la respuesta a la petición formulada por **PAOLA ALEJANDRA PENAGOS VELÁSQUEZ** de fecha 27 de noviembre de 2023. Así mismo, deberá informar lo actuado al Despacho

TERCERO: NOTIFICAR la decisión adoptada a las partes, por el medio más expedito.

CUARTO: De no ser impugnada la presente decisión dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión. Oficiese.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO
Juez