



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**

Bogotá D.C., veintiséis (26) de marzo de dos mil veinte (2020)

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2020-00237-00

Decide el Despacho la acción de tutela promovida por **LAURA ESTEFANÍA BAHAMÓN CAMAYO** en contra de **MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP.**

I. Antecedentes

Laura Estefanía Bahamón Camayo, solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por la entidad accionada, al no haber dado respuesta a su petición, del 18 de febrero de 2020, motivo por el cual, solicitó a través de la presente acción de tutela, se ordene a la accionada a responder su solicitud. [Fls. 19 – 22]

II. El trámite de la instancia

1. El 13 de marzo de 2020 se admitió la acción de tutela, y se ordenó el traslado a la entidad encausada, para que remitiera copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejerciera su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor [Fl. 26].

2. MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP. No se tiene en cuenta el escrito presentado, debido a que la persona que lo suscribe no allegó documento que acredite la calidad con que dice actuar, motivo por el cual se dará alcance a la presunción de veracidad de los hechos expuestos en el escrito de tutela, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

III. Consideraciones

1. De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2. La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.¹

3. De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

3.1. La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

3.2. Valga destacar, que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.² -Subrayado fuera de texto-

3.3. Así las cosas, se vulnera el referido derecho cuando la entidad correspondiente no emite una respuesta dentro de los términos señalados legalmente para ello o cuando ésta no resuelve de manera congruente lo solicitado.

4. En el caso objeto de análisis el accionante interpone acción de tutela, al considerar que **MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP.**, vulneró su derecho fundamental de petición al no proferir respuesta a la petición del 18 de febrero de 2020 y radicada a través de la empresa de mensajería DEPRISA el 19 de febrero del mismo año, de acuerdo con el resultado de rastreo de la guía No. 999056862872 visto a folio 1, en la que solicitó a la accionada **"1. Requiero me informen por escrito, de fondo, sin dilaciones, ni evasivas, las razones de hecho y de**

¹ CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

² CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

derecho por las cuales a la fecha no han realizado acto alguno para reparar los daños, tanto internos como externos, ocasionados en mi vivienda por trabajadores de su entidad Movistar - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, desde el 1 de febrero de 2020. 2. [...] cuándo arreglarán los daños causados externamente en mi inmueble y cuándo reinstalarán los servicios de mi hogar, con ocasión al daño atribuible únicamente a los trabajadores de sus empresa [...]. 3. Solicito compensación por el daño ocasionado y el cual me ha impedido hacer uso desde el 1 de febrero de 2020, de los servicios HOGAR que pago con su empresa [...]. 4. Solicito me informen las razones de hecho y de derecho por las cuales el asesor [...] me indicó no poderme dar un correo electrónico para enviar el acervo probatorio que soporta mi reclamo [...]. 5. Solicito indemnización de daños y perjuicios por no poder hacer uso de la plataforma NETFLIX, [...]. 6. Requiero me sea corregido el valor de la factura recibida el día de ayer 17 de febrero de 2020, [...]. 7. Solicito indemnización de daños y perjuicios inmateriales, por las afectaciones morales que he tenido, [...]. 8. Solicito me sea enviado el audio de la llamada recibida el día 30 de enero de 2020 en mi celular [...]. 9. Solicito me sea enviado el audio de la llamada realizada por mí el 1 de febrero de 2020 [...]. 10 Solicito me sea enviado el audio de la llamada realizada por mí el 12 de febrero de 2020. 11. En caso de ser negadas las peticiones anteriores, solicito los fundamentos de hecho y de derecho por los cuales se deniegan [...]. [Fls. 04 – 11]

4.1. De igual forma se tiene que opera la presunción de veracidad de los hechos narrados en el escrito de tutela, conforme al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, teniendo en cuenta que la empresa accionada se abstuvo de acatar el requerimiento que se le hizo en el auto admisorio de la tutela, significando entonces que en efecto se puede corroborar que la parte accionante no ha obtenido respuesta a su petición, aunque han transcurrido más de quince (15) días entre la fecha de radicación de la solicitud 19 de febrero de 2020 y la fecha de presentación de la acción de tutela (12 de marzo de 2020 folio 23) excediéndose la accionada en los términos regulados por la doctrina constitucional.

4.2. De ahí y probado como se encuentra el desconocimiento del derecho de petición a la accionante por parte del ente accionado y verificados los hechos expuestos en el libelo introductorio de acuerdo a la jurisprudencia constitucional, se tutelaré el derecho citado.

4.3. Teniendo en cuenta lo anterior y a fin de amparar la garantía constitucional impetrada, se concederá la presente acción de tutela ordenando a la accionada que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas desde la fecha de recibo de la respectiva comunicación, resuelva de fondo la petición del 18 de febrero de 2020 y radicada a través de la empresa de mensajería DEPRISA el 19 de febrero del mismo año, de acuerdo con el resultado de rastreo de la guía No.

999056862872, en los términos allí solicitados y proceda a notificarlo a la dirección indicada por éste en la forma prevista en la Ley 1755 de 2015.

IV. Decisión

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Resuelve:

Primero: CONCEDER la tutela impetrada por **LAURA ESTEFANÍA BAHAMÓN CAMAYO** contra **MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP.**, por las razones expuestas en la parte motiva, en consecuencia,

Segundo: ORDÉNASE a **MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP.**, que, en el término de cuarenta y ocho horas, contadas a partir de la notificación de esta sentencia, adelante todas las diligencias necesarias a fin de dar respuesta al derecho de petición elevado por **LAURA ESTEFANÍA BAHAMÓN CAMAYO** y notificarlo en debida forma.

Tercero: NOTIFICAR esta determinación a la sociedad accionante y a la entidad encartada, por el medio más expedito y eficaz.

Cuarto: Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

Comuníquese y Cúmplase

FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA
JUEZ

J.A.C.H.