*República de Colombia*
*Rama Judicial del Poder Público*

**JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL**
Bogotá, D.C., Siete (07) de Febrero de Dos Mil Veintidós (2.022)

| | |
|---|---|
| **REFERENCIA:** | 110014003049 **2022** 00**051** 00 |
| **ACCIONANTE:** | **JAMIL AHAMMED BOLAÑOS** |
| **ACCIONADO:** | **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. MOVISTAR COLOMBIA.** |

Se decide en sede de tutela el asunto del epígrafe.

## I. ANTECEDENTES

**JAMIL AHAMMED BOLAÑOS** actuando a *motu proprio*¸ acudió en sede constitucional de tutela bajo los lindes del canon 86 buscando la protección al derecho fundamental de petición, con base en la siguiente situación fáctica:

Aseguró, que el pasado 20 de diciembre de la anualidad 2.021, solicitó la cancelación en la membresía de la plataforma Amazon Prime, la cual según refiere, era cobrada por parte de su operador, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P –Movistar–.

Indicó que el número otorgado a la solicitud, le fue remitido ese mismo día al correo electrónico jamil54@gmail.com; luego que para el pasado 20 de enero del año en curso, se le entregó por parte de asesores adscritos a la entidad accionada, información adicional acerca de una promoción y/o beneficio otorgado por un canal Premium, indicándose el valor y tiempo exigido por el mismo.

Comentó que, al remitirse la facturación respectiva para el periodo de enero de 2.022, pudo evidenciar que se le estaban exigiendo valores desproporcionados, esto por cuenta de la plataforma Amazon y el canal Premium, luego que decidió efectuar las respectivas reclamaciones a través del canal de WhatsApp habilitado para interacción con los usuarios.

Ultima que la empresa accionada, ha negado en tres oportunidades diferentes la recepción de las peticiones a través del canal en mención, por lo que a su juicio es evidente la violación al derecho fundamental de petición teniendo en cuenta la actitud renuente del operador telefónico en no recibir y mucho menos acceder al lugar para radicar la solicitud, afectando su derecho fundamental de petición y motivo por el cual acude al presente tramite preferente y sumario.

**La actuación surtida en esta instancia**

Se avocó conocimiento de la acción el pasado 27 de enero de 2.022, disponiéndose el requerimiento de la tutelada y solicitando al accionante copia y/o acreditación del derecho de petición que según alega ha sido desconocido.

Dentro de la oportunidad legal, la entidad requerida, esto es, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, por intermedio de su apoderada judicial precisó, que verificado el sistema de gestión peticiones quejas y reclamos de dicha entidad, no se logra evidenciar que el accionante Ahammed Bolaños hubiese adelantado reclamaciones o solicitudes de manera idónea y al canal habilitado para tal fin, con lo cual, no se ha agotado debidamente el requisito de la presente acción constitucional, por lo que en tales términos, es clara la inexistencia de amenaza o vulneración, así como la improcedencia de la acción de tutela.

## II. CONSIDERACIONES

Recordemos como primera medida que el derecho de petición está instituido como de rango constitucional, de adiestramiento positivo cuando la autoridad reconvenida brinda una respuesta no solo oportuna sino también integral al petente, por ende, no es suficiente un pronunciamiento consecuente sobre el contexto de la solicitud, en cambio sí, es prioritario una resolución material sobre la súplica, eso sí, en tiempo debido otorgado por la ley.

Relativo a la oportunidad para pronunciarse de fondo, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 prevé 15 días para resolver lo pedido y, en caso de no ser esto posible, la autoridad debe comunicar al ciudadano las razones de la demora y el tiempo en el cual contestará, obedeciendo de manera clara al criterio de razonabilidad con respecto a lo solicitado[1] y atendiendo el parágrafo del artículo en cita[2]. Así las cosas, se puede afirmar que conforme al mandato constitucional en comentario, todas las personas tienen derecho a elevar peticiones respetuosas a las autoridades y particulares a fin de exigir de éstas una respuesta oportuna que las resuelva de manera clara, precisa y congruente; es decir, una respuesta sin confusiones ni ambigüedades y en la que exista concordancia entre lo solicitado en la petición y lo resuelto en ésta, independientemente de que acceda o no a las pretensiones, pues, como ya se indicó, no es mandatario que la administración reconozca lo pedido. Finalmente, se resalta que la solicitud debe obedecer a los parámetros establecidos por la Ley para el

[1] Sentencia T-1089 de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa

[2] 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 la ley 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.

tipo de petición elevada, y ésta, debe ser finalmente notificada al peticionario[3].

En las hipótesis que regula el artículo 33 de la mencionada normatividad el derecho de petición amplía su ámbito de protección en tanto no se limita a aquellos casos en los que dicha garantía se ejerce como medio de protección de derechos fundamentales, sino que en atención al tipo de actividades desarrolladas por los particulares a los que se refiere dicha disposición, surge un interés de los ciudadanos que puede resultar análogo al existente cuando se formulan requerimientos ante autoridades públicas.

Luego que expuesto lo anterior, y **avizorando el caso que nos ocupa**, es importante establecer como punto medular**,** si en verdad la accionada –**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P– MOVISTAR**–, ha vulnerado el derecho fundamental de petición del accionante JAMIL AHAMMED BOLAÑOS; en tanto que de esa manera es viable establecer si es procedente o no la protección del derecho fundamental alegado en el cardumen tutelar.

Más a ese respecto y sin mayores elucubraciones, resulta de manifiesto que la entidad encartada, **no ha cercenado y/o vulnerado derecho fundamental alguno**, si en cuenta se tiene que, dentro del expediente de tutela digital, no obra constancia y/o documento de derecho de petición presentado, así como tampoco de su radicación o recibido por parte de la entidad a quien supuestamente fue re direccionado.

Nótese que lo único incorporado junto al escrito de tutela, es aquel pantallazo *print pant* emitido vía WhatsApp, por parte del canal telefónico habilitado por parte de la entidad accionada, pero en la que siempre se le informo al solicitante que "*no era idóneo recibir peticiones o reclamos por ese medio*" además de "*su deber en radicar cualquier PQR o reclamo al link indicado*", luego que es más que evidente que en nada dichas respuestas acreditan la vulneración del derecho fundamental alegado, por el contrario siempre se le indicó el canal idóneo para formular las mismas.

Téngase en cuenta que, para endilgar afectación del derecho de petición, es necesario que se adjunte o allegue como prueba o soporte para reclamar constitucionalmente el derecho fundamental de petición, tanto **1)** el contenido del derecho de petición, así como también **2)** el sitio o la entidad a la cual es remitido y/o **3) su recibido y/o sello de aceptación**, de ahí, que no se logre colegir o establecer dato alguno le imprima certeza al Juzgado para determinar, que en efecto este fue debidamente presentado y recibido.

---

[3] Sentencia T-192 de 2007

Requerimiento que además fue realizado por parte de esta Judicatura al accionante desde el mismo momento en que se dio admisión al trámite, pero que fue una vez limitado a tratar de hacer valer como pruebas pantallazos de la plataforma WhatsApp, que en nada acreditan los requisitos en mención.

En este sentido ha sido reiterada la jurisprudencia de la Corte Constitucional[4], respecto de la necesidad de acreditar la vulneración o amenaza del derecho fundamental que se pretende sea protegido mediante el amparo constitucional, pues "*es indispensable que haya un mínimo de evidencia fáctica, de suerte que sea razonable pensar en la realización del daño o en el menoscabo material o moral*"[5] del derecho cuya efectividad se solicita a través de la acción de tutela.

Por consiguiente, quien pretende la protección judicial de un derecho fundamental debe demostrar los supuestos fácticos en que 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 y ello deberá ser demostrado*"[6].

En este orden de ideas, se tiene que como en este caso ***i)*** no obra en el expediente prueba de ningún escrito de petición, y mucho menos su radicación, es evidente el incumplimiento con la carga de la prueba que le correspondía (art. 167 C.G. del P.), por lo que, no queda otro camino que **NEGAR** el presente amparo de tutela, conforme lo expuesto en la parte *supra* de esta decisión

## III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarenta y Nueve (49) 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 deprecado por **JAMIL AHAMMED BOLAÑOS**, atendiendo las razones expuestas en la parte considerativa de este fallo.

---

[4] Ver sentencias T-321 de 1993, T-082 de 1998, T-578 de 1998, T-739 de 1998 y T-864 de 1999.
[5] Sentencia T-082 de 1998. M.P. Hernando Herrera Vergara.
[6] Sentencia T-864 de 1999. M.P. Alejandro Martínez Caballero.

**SEGUNDO. NOTIFICAR** por el medio **<u>más expedito</u>** esta decisión a todos los interesados. Por secretaría líbrense las comunicaciones pertinentes y remítase copia del presente fallo a las accionadas.

**TERCERO.** En el evento de no impugnarse, remítase el expediente en el término legal a la Corte Constitucional para su eventual revisión. (Art. 31 inc. 2º Dcto. 2591/91)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

EL JUEZ,

**NÉSTOR LEÓN CAMELO**

DP.