



JUZGADO CUARENTA Y NUEVA CIVIL MUNICIPAL

Bogotá, D.C., Veintiuno (21) de Julio de Dos mil Veinte (2.020)

REFERENCIA : 110014003049 2020 00299 00
ACCIONANTE : MONICA LILIANA RODRÍGUEZ GARZÓN
ACCIONADO : E.T.B.

Se decide en sede de tutela el asunto del epígrafe.

I. ANTECEDENTES

La ciudadana **MONICA LILIANA RODRÍGUEZ GARZÓN**, *motu proprio*, acudió en acción constitucional de tutela bajo los lindes del canon 86 buscando protección al derecho fundamental de petición, con base en la siguiente situación fáctica:

Aseguró que ha suscrito algunos servicios tales como –televisión e internet–, con la entidad encartada desde hace varios años; en tanto que el pasado cinco (5) de junio hogaño, requirió mediante derecho de petición (*telefónico*), modificaciones en el servicio de televisión por cable y aumento en las gigas brindadas para el internet, para lo cual se le comunicó el cobro de un valor adicional y un tiempo mínimo de espera para empezar a gozar de dichas alteraciones.

Precisó que pasadas veinticuatro (24) horas sin que el cambio se viera reflejado, se comunicó nuevamente con la entidad accionada, sin embargo, esta vez se le informó, su deber en tener que esperar hasta la fecha de corte -1 de julio- para poder gozar de tal aumento, situación que a juicio de la accionante era inaceptable y razón por la cual formuló las correspondientes quejas por morosidad.

Reveló que, a pesar de la queja formulada y llegado el día 1 de julio del cursante año, las modificaciones en el servicio tampoco se produjeron, luego que al comunicarse con la empresa de teléfonos, le

manifestaron de un error cometido por parte de la persona encargada de recibir la solicitud de cambio, no obstante, se le precisó que ya se había realizado el escalamiento del caso y en las próximas horas se procedería con el cambio u modificación en los servicios.

Ultimó que pasado un tiempo prudente tampoco se realizó modificación alguna en sus servicios, luego que al comunicarse una vez más con la accionada, una vez más se le informa su deber en tener que esperar hasta el próximo 1 de agosto de 2020, con el fin de realizar las mejoras requeridas, situación que evidencia una falla en la prestación del servicio, y una afectación al derecho de petición, ya que a pesar de haber transcurrido más de quince (15) días desde la solicitud de aumento en el servicio, la misma no ha sido atendida, por ello, acude al presente tramite preferente y sumario.

La actuación surtida en esta instancia

Se avocó conocimiento de la acción el pasado ocho (8) de julio de dos mil veinte (2.020), disponiendo el requerimiento de la entidad tutelada y la correspondiente vinculación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Vencido el término concedido, la intimada **EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTÁ**, actuando por intermedio de su apoderada judicial, precisó que la solicitud de cambio en el plan de servicios asociados fue ingresada en trámite y quedara cumplido en el transcurso del día, efectuando un descuento o reajuste en la facturación correspondiente al mes de julio de la presente anualidad dos mil veinte (2.020); que conforme lo anterior es claro que no existe amenaza o vulneración al derecho fundamental de petición, ya que el mismo se encuentra resuelto de fondo y congruente con lo requerido por la accionante; que de ello, fue informada la promotora constitucional; finalmente cierra su intervención requiriendo se disponga lo propio para dar aplicación a la figura del hecho superado, en consideración a todos y cada uno de los aspectos esbozados.

II. CONSIDERACIONES

Problema Jurídico.

¿La Empresa de Teléfonos de Bogotá -ETB-, vulneró la garantía fundamental de la accionante al derecho de petición, respecto de la solicitud elevada el en legal forma?

¿Con la misiva remitida el pasado día nueve (9) de julio de dos mil veinte (2.020), se resolvió lo pedido de forma clara, precisa y de manera congruente, operando el fenómeno de “hecho superado”?

El caso concreto.

Sin duda 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.

La Ley 1755 de 30 de junio de 2015 reglamentó el derecho fundamental de petición y en su artículo 14 estatuyó que “...Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción....”. Por su parte, vía línea jurisprudencial se han definido las exigencias para la satisfacción del derecho de petición en: “...**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.”.¹

En ese orden de cosas, en el *sub lite* anticipadamente sale a flote la vulneración del derecho de petición, cuando la accionada EMPRESA

¹

Corte Constitucional. Sentencia T-332 DE 1º de junio de 2015. M. P. Alberto Rojas Ríos, expediente T. 4.778.886.

DE TELEFONOS DE BOGOTÁ, no dio cumplimiento a los puntos requeridos por la accionante en las modificaciones del servicio prestado, dentro del término de ley para el efecto.

Sin embargo, en esta tramitación la accionada acreditó haber ofrecido contestación al pedimento, y además haber efectivizado las mejoras requeridas en el servicio, pese el vencimiento del término legal para ello. Obsérvese, que se allegó pantallazo interno de la solicitud de cambio de plan, así como la respuesta remitida a la dirección física de la accionante, donde por demás se da respuesta y solución a todos y cada uno de los interrogantes planteados en el *petitum* formulado, comunicación que por demás **SI** le fue notificada en legal forma a la solicitante del presente tramite

Por otro lado, sin lugar a duda la respuesta y efectivización en el cambio de los servicios fue surtida, como quiera que, del informe del oficial mayor de esta Judicatura, quien al comunicarse directamente con la solicitante del trámite refirió que “ *ya se ha procedido a efectuar las modificaciones en servicio de televisión e internet, y las mismas fueron informadas por medio de respuesta a la dirección de mi casa*”, cumpliendo entonces con lo requerido a través del derecho de petición radicado vía telefónica.

Quiere significar lo anterior que, si bien inicialmente existió vulneración al derecho de petición, por cuanto no se dio una respuesta debida y acorde a lo solicitado dentro del término establecido, también lo es que la misma cesó, pues como se demostró, la entidad accionada contestó y cumplió a satisfacción lo atinente a la petición, realizando la mejora de los servicios prestados, circunstancia por la que se estaría en presencia de un hecho superado.

Sobre el hecho superado la Corte Constitucional ha señalado:

“...El hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras

palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna...”²

“...Si en el trámite de una determinada acción de tutela, sobrevienen hechos que demuestran que la vulneración a los derechos fundamentales ha cesado o se ha consumado en forma tal que sea imposible restablecer al solicitante en el goce efectivo de su derecho conculcado, la acción pierde eficacia y razón de ser, al extinguirse el objeto jurídico sobre el cual se pretendía, resultando inocua cualquier decisión al respecto. Lo importante, entonces, para que se establezca la existencia de un hecho superado es que emerja un acto o suceso que conlleve el cese de la vulneración a los derechos fundamentales del actor; quiere significar lo anterior, que cualquier otra pretensión propuesta por el demandante, que tuviera que ver directamente con la zanjada conculcación de sus derechos fundamentales, no puede ya resolverse por la vía constitucional. En un principio, la Corte consideró que en aquellos procesos de tutela en los que se presentaba un hecho superado, dado que la situación u omisión acusada de vulnerar o amenazar un derecho fundamental había desaparecido, se debía declarar la improcedencia de tutela, puesto que la orden que podría impartir el juez de tutela caería en el vacío. En otras ocasiones, estimó pertinente confirmar los fallos de tutela, con base en el mismo argumento acerca de la carencia actual de objeto, o simplemente se abstuvo de pronunciarse de fondo...”³

Lo anterior significa que en el caso objeto de análisis antes de proferirse la decisión de instancia que dirimiera la controversia planteada en las pretensiones de tutela, se cumplió a satisfacción los hechos que motivaron la presente acción constitucional, luego los mismo se hallan más que superados, y por ahí, se da respuesta a los interrogantes planteados. En consecuencia, se negará el amparo por carencia actual de objeto.

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,

² Sentencia T 585 de 2010 M.P. Humberto Antonio Sierra Porto

³ Sentencia T 271 de 2011 M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

RESUELVE:

PRIMERO. DECLARAR superados los hechos respecto del derecho fundamental de petición, incoado por **MONICA LILIANA RODRÍGUEZ GARZÓN**.

SEGUNDO. En consecuencia, **DENEGAR** la solicitud de amparo constitucional de la ciudadana **MONICA LILIANA RODRÍGUEZ GARZÓN**, conforme lo motivado en la parte *supra* de esta providencia.

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

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

EL JUEZ,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'N. León', written in a cursive style.

NÉSTOR LEÓN CAMELO