



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE  
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**  
[j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Bogotá D. C., once (11) de febrero de dos mil veintidós (2022)

**Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2022-00109-00**  
**ACCIONANTE: JORGE ALIRIO LOPEZ AVILA**  
**ACCIONADA: AVANTEL S.A.S. –EN REORGANIZACIÓN**

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

### **I. ANTECEDENTES:**

#### **1.- Hechos**

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que el accionante **JORGE ALIRIO LOPEZ AVILA** identificado con cédula de ciudadanía No. 4.048.828, el 3 de agosto de 2021 radicó ante **AVANTEL LTE PRO** un derecho de petición a fin de estudiar su caso de portabilidad de su línea celular.

Agrega que le fue ofrecido un servicio de plan celular consistente en no pagar el primer mes, pagar el valor de \$29.252.00 m/cte., por los dos meses siguientes y al cuarto mes debía retornar a su servicio habitual de prepago, sin embargo, al realizar su portabilidad en el mes cuarto, no le fue permitido por contar con un saldo de \$42.200.00 m/cte., razón por la que menciona una vulneración en sus derechos pues aseguró cumplió su pago acordado y no ha recibido respuesta dentro del termino otorgado para su petición.

#### **2.- La Petición**

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición<sup>1</sup> y, en consecuencia, se ordene a la accionada brindar respuesta de fondo, lo cual conduzca a una respuesta efectiva y sin evasivas de su petición.

#### **3.- Trámite Procesal**

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 3 de febrero de 2022, se ordenó la notificación a la accionada **AVANTEL S.A.S. –EN REORGANIZACIÓN**, a efectos de que ejerciera el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien dentro del término legal conferido, emitió pronunciamiento, en donde manifestó que: *“...se informa al despacho día 15 de enero del 2021 adquiere una nueva línea en modalidad prepago para la numeración 3107676799 con sim-card 732130023560822, con número de activación 20180523-0614. La activación del servicio fue tramitada por medio del distribuidor con numero de factura de venta FCA7278978. Sin embargo, solicita un plan pospago por valor de \$45.000 con 30 sms, 200 minutos y 1GB de navegación en 3g y 10GB en 4g; bajo número de contrato 20210115-0850. Un descuento del 35% por 3 meses el cual se aplicó para el mes de febrero y marzo del 2021. Sin embargo, el usuario generó el pago extemporáneo de sus facturas y quedó debiendo una parte de las mismas, razón por la cual se dio de baja la línea 3107676799 el 31 de agosto del 2021, se da de baja por cartera vencida”<sup>2</sup>.*

<sup>1</sup> Carpeta 1. Folio 4

<sup>2</sup> Carpeta 1. Folio 9

Así mismo, precisó que: “[e]l usuario realizó varias reclamaciones, a todas se dieron respuesta, identificamos que el día 18 de junio del 2021 se acercó a la Tienda Corferias para interponer petición por desacuerdo en cobros bajo radicado 21-0001670529 (...) Para el día 19 de junio del 2021 se brindó respuesta al correo [alirio12@gmail.com](mailto:alirio12@gmail.com), en donde se le informó: “Por medio de la presente, damos respuesta a la solicitud recibida, con radicado número 4315-21-0000417896 conforme a las validaciones se procede a dar respuesta sobre requerimiento generado, donde nos manifiesta su desacuerdo con los cobros generados, al respecto le informamos lo siguiente: Después de realizar las respectivas validaciones en su cuenta, identificamos que le ofrecieron en el área de ventas descuento del 35% en los cargos básicos por 3 meses, proceso que es aceptado por su parte y llevado a cabo en su corte de facturación. Teniendo en cuenta esta información, le informamos que se procedió correctamente con la aplicación del descuento de servicio aplicando el beneficio ofrecido valor que corresponde al 35% de su cargo básico por 3 meses consecutivos a partir del mes de febrero de 2021 al mes de abril de 2021, y a partir de esa fecha será generada la facturación del servicio de manera normal, para la línea 3107676799. resaltando que no es procedente realizar ajuste o acreditación a los cobros realizados...”.

También aseguró que para el 14 de julio del año 2021, se interpuso a través de la página web de la accionada, reactivación de la línea con radicado 21-0001810052, a lo que expuso que se le brindo respuesta al correo [alirio12@gmail.com](mailto:alirio12@gmail.com)., el 15 de julio del año 2021, en los siguientes términos: “...nos permitimos informar que, de acuerdo con validación, por motivos de confidencialidad y seguridad de la información de nuestros clientes los procesos “reposición” se realizan directamente en los centros de servicios. Por lo anterior se deben dirigir a uno de los Centros de Ventas y Servicios más cercano por lo que para consulta de direcciones y horarios de atención ingrese a: <https://www.avantel.co/servicio-al-cliente/canales-de-atencion/centros-de-ventas-y-servicios> Esperamos haberle brindado la atención que usted merece, estaremos atentos a resolver y atender sus requerimientos e inquietudes con el propósito de mejorar cada día la calidad de nuestro servicio”.

Finalmente, resalta que de la petición elevada el 3 de agosto del año 2021, el accionante elevó petición bajo radicado No 21-0001899347 Cun 4315-21-0000480437, a lo que para el 9 de agosto del mismo año le fue informado: “[p]or medio de la presente, damos respuesta a la solicitud que recibimos en días pasados con número de CUN 4315-21-0000480437, en relación a los cobros generados sobre su plan pospago, al respecto le informamos que: Al revisar y analizar la información en nuestro sistema, se evidencia que bajo requerimiento 20210115-0850 adquiere un servicio pospago por un valor de \$45.000 menos el descuento del 35% por tres meses, por ende, no es posible realizar ajuste sobre su facturación, quedando con un saldo pendiente por el valor de \$44.999 bajo referencia de pago 4292295”.

Y agregó: “[s]e informa al despacho que en aras de solventar la situación AVANTEL ha condonado el valor de la factura FCM21564192 emitida el 20 de mayo del 2021 por un valor de \$44.999 bajo nota contable NCL285108, lo cual se adjunta como prueba, y monto por el que se encontraba en mora el accionante”.

## II. CONSIDERACIONES:

### De la Acción de Tutela:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa

judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia es viable, cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

### **Problema Jurídico**

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición del accionante por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a la solicitud elevada el 3 de agosto de 2021.

### **Del Derecho de Petición**

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *“...ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.”*<sup>3</sup>.

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

*“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones”*<sup>4</sup>.

Por otro lado, el derecho de petición elevado ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

---

<sup>3</sup> Cfr. Sentencia T-372/95

<sup>4</sup> Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

*“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.”*

*“Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título. **Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.** (...)”*

*“Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario. (...)”*

*“Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”*

En ese orden de ideas, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

### **De la Emergencia Sanitaria – Covid-19**

Con la expedición del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 que declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, entre otros, expidió el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, 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, el cual en su artículo 5 que reguló lo concerniente a los términos para desatar los Derechos de Petición mientras dura la emergencia señaló:

*“**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.”*

Normativa declarada exequible por la H. Corte Constitucional mediante sentencia C-242 de 2020 donde se determinó que: *“...la ampliación transitoria de los términos para atender las peticiones contempladas en el artículo 5° es conforme*

*a la Constitución, porque si bien es una medida que modifica una norma estatutaria, como lo es el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, lo cierto es que lo hace de forma temporal a fin de permitir el ejercicio racional del derecho fundamental de petición regulado en la misma, respetando el criterio de proporcionalidad”.*

### **Caso Concreto**

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante aduce que presentó una petición el 3 de agosto de 2021 ante la entidad accionada **AVANTEL S.A.S. –EN REORGANIZACIÓN**, a fin de estudiar su caso de portabilidad de su línea celular y agotar el requisito de reclamación directa conforme la Ley 1480 de 2011

Ahora bien, analizando el presente asunto, delantamente observa el Despacho que el petente manifestó y acreditó haber radicado su petición el día 3 de agosto de 2021, data esta que debe analizarse bajo las previsiones del artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, el cual modificó temporalmente el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en los siguientes términos: *“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.**”*

Así las cosas, en el *sub lite* se tiene que la accionada **AVANTEL S.A.S. –EN REORGANIZACIÓN** arrió a las presentes diligencias 8 anexos, entre los cuales reposa i) peticiones quejas y recursos interpuestos por el accionante de casos 21-0001670529; 21-0001810052; 21-0001899347 y Cun 4315-21-0000417896 y Cun 4315-21-0000480437; de los cuales obra la respuesta al derecho de petición de fecha 3 de agosto de 2021, ii) constancias de envío de respuestas a las peticiones elevadas, que para el caso conforme la alegada, se desprende envió vía correo electrónico a la dirección [alirio12@gmail.com](mailto:alirio12@gmail.com) el 9 de agosto de 2021, dirección virtual que corresponde con la informada en la presente actuación.

Ahora, en la respuesta de la Secretaría accionada, le puso de presente al accionante que: *“[p]or medio de la presente, damos respuesta a la solicitud que recibimos en días pasados con número de CUN 4315-21-0000480437, en relación a los cobros generados sobre su plan pospago, al respecto le informamos que: Al revisar y analizar la información en nuestro sistema, se evidencia que bajo requerimiento 20210115-0850 adquiere un servicio pospago por un valor de \$45.000 menos el descuento del 35% por tres meses, por ende, no es posible realizar ajuste sobre su facturación, quedando con un saldo pendiente por el valor de \$44.999 bajo referencia de pago 4292295.”*

A lo que agregó información favorablemente al actor *“...[s]e informa al despacho que en aras de solventar la situación AVANTEL ha condonado el valor de la factura FCM21564192 emitida el 20 de mayo del 2021 por un valor de \$44.999 bajo nota contable NCL285108, lo cual se adjunta como prueba, y monto por el que se encontraba en mora el accionante”.*

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por el accionante puesto que se resuelve lo peticionado de forma clara, esto es, solucionar la portabilidad efectuada por el usuario, así como los valores adeudados por tal operación, además de condonar lo adeudado ante la compañía accionada y, es que la respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado, por lo que se negara el presente amparo frente al derecho de petición.

---

<sup>5</sup> Folios 20 a 28.

Corolario de lo anterior, se desprende de la documental obrante al paginario que el derecho de petición ha sido satisfecho en debida forma por la accionada y dentro del término legal para ello, por lo que se negará el amparo constitucional solicitado por la actora.

### III. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### RESUELVE:

**PRIMERO: NEGAR** el amparo constitucional reclamado por **JORGE ALIRIO LOPEZ AVILA** identificado con cédula de ciudadanía No. 4.048.828, a su derecho fundamental de petición, por la presencia de un hecho superado, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréquese copia del presente fallo a la accionada.**

**TERCERO:** Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciense. Déjense las constancias del caso.

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

**Cristhian Camilo Montoya Cardenas**  
**Juez Municipal**  
**Juzgado Pequeñas Causas**  
**Juzgados 39 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples**  
**Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

**c5d0d06897fe9949c59b1546ef6066afadf5eef1b36e90f9b1c73ac04397cfe3**

Documento generado en 11/02/2022 07:16:48 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**