



0

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

Bucaramanga, tres (03) de septiembre de dos mil veinte (2020).

ACCIÓN DE TUTELA RADICADO: 2020-00291-00

De conformidad con lo preceptuado en el Decreto 2591 de 1991, y dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Nacional, procede este Despacho a decidir sobre la acción de tutela instaurada por EDWAR ORLANDO QUINTERO SUAREZ, en contra de la COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR).

FUNDAMENTOS DE LA SOLICITUD

Manifiesta el accionante en su escrito de tutela, que:

1. El día 23 de abril de 2020, presento un escrito a movistar donde ponía en conocimiento la difícil situación económica que estaba presentando y solicitaba: 1. Que fuera inhabilitada la línea de internet, del número 6811474 por lo meses de mayo y junio, 2. Que no fueran cobradas las multas que se pudieran incurrir.
2. Indica que intento varias veces presentar la solicitud por los medios virtuales, pero no le arrojaba ningún radicado, por lo cual, teniendo en cuenta que movistar no atendía su solicitud, continuo cancelando las facturas y solicito el traslado de la línea, que fue realizado efectivamente por movistar.
3. La semana del 25 de junio de 2020, se acercó a las oficinas donde puso en conocimiento la situación y logro que se le aceptara el traslado y se cancelara la línea que tenía inicialmente en el otro inmueble.
4. Manifiesta que el 6 de julio de 2020, recibió un correo donde le dijeron que aceptaban la terminación del contrato y que atenderían la reclamación de forma parcialmente favorable.
5. Refiere que desconoce por qué la respuesta dicha respuesta, si en ningún momento solicitó dicha cancelación y su petición, se limitó a la inhabilitación de los servicios por el mes de mayo y junio; por lo tanto, si la respuesta dada versa sobre la petición del 23 de abril, esta no tiene relación con lo solicitado.
6. Por otro lado, informa que el 18 de julio movistar realizo el traslado de los servicios de la línea 76877474.
7. Señala que el 19 de julio de 2020 recibió la factura BEC 65490961, por un valor a cancelar de 1.007.468, donde le están cobrando las cláusulas de permanencia y no el traslado de los servicios.
8. Por lo cual, el 23 de julio presento un derecho de petición, bajo el radicado CUN44332010 15338799, donde solicitaba:

Como es claro, no existe en ningún momento intención siquiera de CANCELAR el servicio asociado a la línea 78811474. Lo único solicitado fue un traslado que ya se efectuó. Luego el cobro de Cláusulas de permanencia mínima carece de fundamento. En este sentido considero que las gestiones realizadas por ustedes para el cobro de lo contenido en la factura electrónica de venta BEC-65490961 es abusivo y asalta mi buena fe como consumidor, y por lo mismo, y en ejercicio de mi derecho fundamental de petición contenido en el artículo 23 constitucional y la ley 1766 de 2016, respetuosamente presento ante ustedes la siguiente PETICIÓN:

1. Expedirme copia de la solicitud de la cancelación que ustedes aducen yo presenté, con su respectivo radicado, la cual deberá incluir copia de la respuesta oportuna a la misma;
2. Expedirme copia de la notificación de la respuesta a la petición anterior;
3. Realizar todas las gestiones conducentes a la anulación de la factura electrónica de venta BEC-65490961, y en su lugar expedir la factura con los valores debidos;
4. Darme una respuesta oportuna, clara y efectiva, de fondo y congruente con lo solicitado

Todos los documentos que sustentan el presente escrito reposan en su entidad. Autorizo con mi firma ser notificado al correo electrónico quinewst@yahoo.es (...) (Subrayado en negrilla por fuera del texto original)

9. Posterior a esta solicitud, indica que recibió una respuesta pero que la misma no cumple con lo solicitado, debido a que se brinda una respuesta incompleta y hace una relación de las inconformidades presentadas en cada uno de los puntos.

Concluye indicando que las manifestaciones de Movistar, sin incongruentes e incompletas y no responden de fondo el asunto de la petición radicada el 23 de julio de 2020; por lo cual acude a la acción de tutela para que se salvaguarden sus derechos.

PRETENSIONES

Solicitar tutelar su derecho de petición y en consecuencia ordenar a Movistar a que dé respuesta a la petición radicada el 23 de julio de 2020 de forma oportuna clara precisa, expresa de fondo y congruente con lo solicitado.

ACTUACIÓN DE INSTANCIA

Iniciado el trámite respectivo, con auto de fecha 25 de agosto de 2020, se admitió la presente acción de tutela en donde se vinculó en calidad de accionado a la COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), a quien se le corrió el respectivo traslado junto con los anexos allegados al presente trámite constitucional, remitidos a los correos electrónicos corporativo@telebucaramanga.com.co; y correspondencia@mailf.movistar.co, sin que se pronunciaran dentro del término establecido.

CONSIDERACIONES:

En reiteradas oportunidades la jurisprudencia nacional ha manifestado que la acción de tutela en el sistema jurídico de nuestro Estado Social de Derecho, es uno de los mecanismos que contempla la Carta Política entrada en vigencia desde el año de 1991 de mayor raigambre, para que los asociados obtengan de manera expedita el respeto a sus derechos fundamentales, que el texto supra legal ha previsto a favor de todo ser humano habitante de nuestro territorio, cualquiera que sea su condición económica, social, sin consideración a su sexo, creencia moral, política, religiosa, etc., cuando del actuar de las autoridades públicas, o de los particulares que presten un servicio de esta misma naturaleza, es decir, público, resulte un claro desconocimiento de aquellos derechos.

Se convierte entonces la acción de amparo constitucional en un mecanismo residual previsto por la Carta Magna, a través del cual se dotó a todas las personas naturales o jurídicas de una herramienta idónea tendiente a prevenir o remediar de la manera más rápida posible violaciones a los derechos fundamentales, tal como lo prevé los artículos 1 y 42 del Decreto 2591 del año de 1991.

PROBLEMA JURÍDICO

En la presente acción de tutela corresponde establecer si: ¿COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), vulneró el derecho fundamental de petición de EDWAR ORLANDO QUINTERO SUAREZ, al no haber dado respuesta a la petición elevada de fecha 23 de julio de 2020?

Para resolver la controversia, importa memorar previamente el alcance que ha dado la Corte Constitucional respecto de la tutela y el derecho de petición.

NATURALEZA DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

La Honorable Corte Constitucional en sentencia T-340 de 2016, ha señalado al respecto:

“La acción de tutela es un mecanismo judicial, de estirpe constitucional, orientado a la defensa judicial de los derechos fundamentales, que puedan resultar vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, e incluso en algunos eventos de los particulares.

Su utilización es excepcional, y su interposición solo es jurídicamente viable cuando, examinado todo el sistema de acciones judiciales para la protección de los derechos, no se encuentre un medio ordinario eficaz para su protección y por tanto, no haya mecanismo judicial que brinde un amparo oportuno y evite una afectación grave e irreversible de las garantías constitucionales.

El medio de defensa debe tener la vocación para concurrir a la protección oportuna y eficaz de los bienes jurídicos comprometidos, sobre los cuales debe verificarse una amenaza grave e inminente, que amerite la protección urgente del juez de tutela. En virtud de dicha inminencia, se previó para el trámite de la acción de tutela, un proceso sumario y preferente que permitiera cumplir los objetivos formulados por el constituyente primario.

Una situación en la que no se registre la urgencia referida ha de ventilarse a través de los medios ordinarios de protección, sin que puedan ser desplazados por la acción de tutela, ni el juez natural sustituido por el constitucional.”

EL DERECHO DE PETICIÓN De conformidad con el artículo 23 de la Constitución, todas las personas tienen derecho a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta pronta y de fondo a su solicitud. Por ser de carácter fundamental, es susceptible de protección por vía de tutela (artículo 86 Superior), pues resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado.

De igual forma, la Honorable Corte Constitucional ha señalado que el ejercicio del derecho de petición garantiza a su vez la efectividad de otros derechos fundamentales. Por tal razón la jurisprudencia constitucional ha desarrollado ciertas reglas que deben tener en cuenta los jueces de tutela para efectos de procurar la protección inmediata¹ y efectiva del derecho de petición. Dichos presupuestos han sido sintetizados de la siguiente manera:

“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder; y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”²

Así mismo, dicha corporación ha reiterado en varias oportunidades como características distintivas del derecho de petición: a) que se trate de una petición respetuosa, clara y

¹ Corte Constitucional. Tutela No. 149 de 19 de marzo de 2013. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

² Corte Constitucional. Tutela No. 377 de 3 de abril de 2000. M.P. Alejandro Martínez Caballero.

comprensible; b) que se emita una respuesta de fondo, precisa, integral y acorde con lo que fue solicitado, lo cual no implica aceptación a lo requerido; c) que la respuesta sea dada de manera pronta, oportuna y sea puesta en conocimiento o notificada al petionario.

LA REGULACIÓN DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN A TRAVÉS DE LA LEY 1755 DE 2015.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015,³ en su artículo 13 ha establecido que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, así mismo que entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

La misma normativa en relación con los términos para resolver las peticiones formuladas en ejercicio del derecho de petición, dispuso lo siguiente:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:_____

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al petionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al petionario.

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 (30) días siguientes a su recepción (...).”

CASO CONCRETO

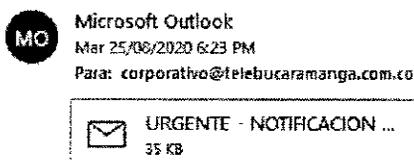
El Sr. EDWAR ORLANDO QUINTERO SUAREZ, pretende con la presente acción constitucional el amparo del derecho fundamental de petición, y que en consecuencia se ordene a la COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR) a:

³ “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

1. Solicitar tutelar su derecho de petición y en consecuencia ordenar a Movistar a que dé respuesta a la petición radicada el 23 de julio de 2020 de forma oportuna clara precisa, expresa, de fondo y congruente con lo solicitado en el derecho de petición radicado el 23 de julio de 2020.

En tal sentido, al revisar el material obrante dentro del trámite constitucional, el accionante allega copia del derecho de petición del 23 de abril de 2020, respuesta de la accionada del 6 de julio de 2020, copia del derecho de petición del 23 de julio de 2020, con número de radicado CUN 4433201015338799 y dos respuestas de la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR) del 12 y 14 de agosto de 2020.

Por otro lado, pasado el término de traslado la accionada no se pronunció sobre los hechos que funda la presente acción; pese a haber recibido la notificación como se observa a continuación:



Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:

corporativo@telebucaramanga.com.co (corporativo@telebucaramanga.com.co)

Asunto: URGENTE - NOTIFICACION ACCION DE TUTELA 2020-291

Ahora, procede el Despacho a revisar las respuestas dadas el 12 y 14 de agosto de 2020, por la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), respecto de las pretensiones contenidas en el derecho de petición de 23 de julio de 2020; donde se observa que si bien se da un respuesta, dicha resolución es parcial y no cumple con la esencia de lo solicitado, respecto de los documentos solicitados por el actor, pues si bien, en el numeral 1, se solicita copia de la solicitud de cancelación, en la respuesta del 14 de agosto de 2020, solo se adjunta una parte del pantallazo de dicha solicitud, como se observa a continuación:

Inicialmente hemos validado nuestros sistemas de información donde se registra que el día 10 de junio del 2020 se radico una PQR con el fin de realizar la cancelación del servicio fijo 76811474, debido a la situación actual y a que no se estaba realizando uso de los mismos, a lo cual se respondió de manera favorable cancelando la línea fija a fecha de corte (Imagen)

propietarios y arrendatarios. Así las cosas, elevo respetuosamente ante Ustedes mi solicitud de que sea inhabilitada o terminado el contrato la línea de internet (a mi nombre, número de teléfono 6811474) puesto que no se le estará dando uso debido a la emergencia sanitaria actual en nuestro país y en el mundo, ni que

Así las cosas, se evidencia que la accionada recibió el derecho de petición y pesaba sobre está, la obligación de responder de manera oportuna, clara y precisa a la solicitud formulada por el Sr. EDWAR ORLANDO QUINTERO SUAREZ, situación que no se observa, pues se dio una respuesta incompleta.

Lo anterior, con sujeción a la mencionada Ley 1755 de 2015 que conforme se advirtió antes, se permite presentar solicitudes respetuosas ante organizaciones privadas de igual forma como procede contra la administración, asumiendo por tanto aquellas el deber legal y constitucional de brindar una respuesta al interesado en los precisos términos descritos en la normativa; es decir, la falta de respuesta, respuestas parciales o la falta de notificación de las mismas, acredita la presencia de la vulneración al Derecho de Petición, en los términos de ley, de contera, el debido proceso, tomándose así la TUTELA en el mecanismo idóneo para su restablecimiento.

Como consecuencia de lo anterior, la respuesta parcial a la petición en la forma señalada, tal como sucede con la entidad accionada, constituye una actuación tardía que contraría los principios de oportunidad, economía procesal y celeridad, siendo deber brindar soluciones prontas, con procedimientos rápidos y evitar actuaciones innecesarias,

conllevando la edificación de la vulneración del derecho fundamental, cuya consecuencia es la protección por parte del Estado.

En este contexto y sin mayores elucubraciones, se amparara el derecho fundamental de petición del accionante, tan solo con el alcance de instar a la entidad accionada a suministrar una respuesta a su pedimento, sin llegar a imponer el sentido positivo o negativa de la misma.

En consecuencia, se ordenará al representante legal o quien haga sus veces de la COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), que en el término de cuarenta y ocho -48- horas contado a partir de la notificación de este fallo, proceda a dar respuesta en forma clara, precisa y completa, a la petición elevada por la Sr. EDWAR ORLANDO QUINTERO SUAREZ, radicada el día 23 de julio de 2020. Cabe anotar que la respuesta que deba brindarse con ocasión a la orden proferida, no implica de ninguna manera aceptación de lo solicitado por el interesado, sino únicamente una respuesta de fondo favorable o desfavorable a lo requerido, esgrimiendo los argumentos de una u otra posición.

Se advierte al representante legal o quien haga sus veces de la COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), que de no dar cumplimiento a las ordenes emitidas en este fallo se hará acreedora a las sanciones establecidas en los artículos 52 y 53 del Decreto 2591 de 1991 que contemplan un mecanismo para verificar el cumplimiento de las ordenes de tutela y, de ser el caso, imponer las sanciones a las que hubiere lugar, señalando para tal fin, no solo el arresto y la multa, sino investigación de tipo penal por el desacato al fallo de la tutela, pues, es obligación del funcionario judicial comunicar a las autoridades correspondientes la infracción a tales normas.

En virtud y mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

RESUELVE

PRIMERO: - TUTELAR el derecho fundamental de petición del Sr. EDWAR ORLANDO QUINTERO SUAREZ; por las razones expuestas en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: - ORDENAR al representante legal o quien haga sus veces de la COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), que en el término de cuarenta y ocho -48- horas contado a partir de la notificación de este fallo, proceda a dar respuesta en forma clara, precisa y completa, a la petición elevada por la Sr. EDWAR ORLANDO QUINTERO SUAREZ, radicada el día 23 de julio de 2020. Cabe anotar que la respuesta que deba brindarse con ocasión a la orden proferida, no implica de ninguna manera aceptación de lo solicitado por el interesado, sino únicamente una respuesta de fondo favorable o desfavorable a lo requerido, esgrimiendo los argumentos de una u otra posición.

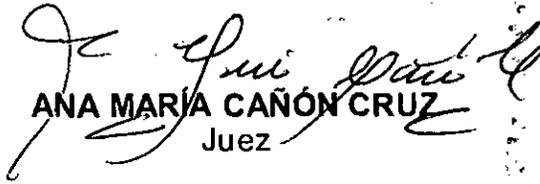
TERCERO: - ADVERTIR al representante legal o quien haga sus veces de la COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), que de no dar cumplimiento a las ordenes emitidas en este fallo se hará acreedora a las sanciones establecidas en los artículos 52 y 53 del Decreto 2591 de 1991 que contemplan un mecanismo para verificar el cumplimiento de las ordenes de tutela y, de ser el caso, imponer las sanciones a las que hubiere lugar, señalando para tal fin, no solo el arresto y la multa, sino investigación de tipo penal por el desacato al fallo de la tutela, pues, es obligación del funcionario judicial comunicar a las autoridades correspondientes la infracción a tales normas.

CUARTO: - NOTIFICAR la presente providencia a las partes por el medio más expedito.

QUINTO: - REMITIR a la CORTE CONSTITUCIONAL para su eventual revisión en caso

de no ser impugnada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


ANA MARÍA CAÑÓN CRUZ
Juez