



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

---

Bucaramanga, dos (02) de octubre de dos mil veinte (2020)

**ACCIÓN DE TUTELA RADICADO: 2020-00348-00**

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 GUSTAVO ALONSO MAYORGA PÉREZ, en contra de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. –MOVISTAR-.

**HECHOS**

Manifiesta el accionante que,

1. Contrato un servicio de internet hogar con la empresa MOVISTAR, en la ciudad de Bogotá a inicios de año 2020.  
Indica que por diferentes razones, tanto sociales como económicas tuvo que trasladarse de domicilio a la ciudad de Bucaramanga.
2. Manifiesta que solicito el traslado de la línea a esta ciudad de manera escrita en 3 ocasiones, con 3 radicados diferentes y no le han dado respuesta, pero si le están cobrando los valores correspondientes, como si estuviera haciendo uso del servicio.

**PRETENSIONES**

Solicita que le sean tutelados sus derechos y en consecuencia se ordene a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. –MOVISTAR-, que le contesten las solicitudes de traslado de línea a la ciudad de Bucaramanga y le dejen de cobrar los valores correspondientes a las facturas, teniendo en cuenta que no se está prestando el servicio.

**ACTUACIÓN DE INSTANCIA:**

Iniciado el trámite respectivo, con auto de fecha 18 de septiembre de 2020, se admitió la presente acción de tutela en donde se vinculó en calidad de accionado a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. –MOVISTAR, corriéndose el respectivo traslado vía mail.

Por otro lado, se requirió al accionante, para que aportara las pruebas que pretendiera hacer valer, dentro de este mecanismo, sin embargo, no aportó documento alguno.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. –MOVISTAR**

Concorre a través del apoderado de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., donde informa que el 16 de septiembre dio respuesta de fondo a la petición radicada por el accionante y que fue debidamente notificada.

|

Sobre el particular, indica que respecto a los números N° 2365369912 y 2007310000103497, los mismos no corresponden con un número de radicación, ya que, los mismos fueron consultados en el sistema de gestión de peticiones, quejas y reclamos de la accionada y no se hallaron resultados; por lo cual, solicita se declara improcedente la presente acción

## 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

¿Se ha vulnerado el derecho fundamental del derecho de petición de GUSTAVO ALONSO MAYORGA PÉREZ, por la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.?

Para resolver la controversia es pertinente traer a colación criterios jurisprudenciales aplicables para asuntos similares.

## 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 inmediata<sup>1</sup> 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*

---

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

*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.”<sup>2</sup>*

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 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 peticionario.

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

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015,<sup>3</sup> 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 peticionario, 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 peticionario. 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 (...).”*

En el mismo sentido, en Sentencia T-143 de 2000 la máxima Corporación Constitucional indicó que,

*“Como se señaló en la sentencia T- 001/98: “En principio, el derecho de petición tiene como sujeto pasivo a la autoridad pública no a los sujetos privados. La posibilidad de extenderlos a éstos, depende necesariamente de la forma como el legislador regule su ejercicio, tomando como marco referencial tanto el propio artículo 23, como el inciso final del art. 86 de la Constitución. Por lo tanto, corresponde a éste determinar las condiciones, el ámbito y extensión de su ejercicio”.*

*Sin embargo, en la misma sentencia se reitera el criterio de la Corte en el sentido de que es viable proteger el derecho de petición a través de la tutela frente a particulares que prestan un servicio público”.*

En el ámbito legislativo, el tema vino a consolidarse con la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que entró a reglamentar en sus artículos 32 y 33 el derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, señalando en la primera disposición que, *“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”.*

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

<sup>3</sup> “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”.

Disposición que a causa de vicios procedimentales surgidos dentro del trámite de la norma, fue declarada inexecutable y ratificada posteriormente tras superar los escollos formales que adolecía, mediante Ley Estatutaria No.1755 de 2015 que reprodujo sin glosa alguna sus postulados, hallándose actualmente vigente desde el 30 de junio del año anterior.

## **CASO CONCRETO**

El Sr. GUSTAVO ALONSO MAYORGA PÉREZ, pretende a través de la acción constitucional el amparo de los derechos fundamentales, a efectos de que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., de respuesta a las solicitudes presentadas y no se cobren el valor de las facturas generadas.

Se precisa que, al revisar el correo electrónico por medio del cual, se remitió la tutela, no se adjuntó copia o soporte de radicado alguno; por lo cual, dentro del auto admisorio, se requirió al accionante, para que allegará las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del presente trámite constitucional; sin embargo, no se obtuvo respuesta por parte del accionante.

Ahora, respecto la contestación allegada por la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., está informa que de los números soportes de radicado enunciados, solo existe uno en el sistema de gestión de peticiones, quejas y reclamos, el cual fue resuelto el 16 de septiembre y comunicado al accionante en debida forma.

Conforme a las anteriores consideraciones, es claro que dentro del trámite constitucional, no se acreditaron los derechos de petición relacionados en el escrito de tutela, por lo cual, se hace necesario advertir que para invocar la vulneración del derecho de petición este tuvo que haberse radicado y tener un recibido de la entidad solicitante pues, de lo contrario no se estaría vulnerando el derecho de petición, ante la no acreditación del recibido del mismo.

Así las cosas y en virtud del art 23 de la Constitución Política de Colombia, el cual señala como requisito esencial inicial la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes ante las autoridades para así posterior a esto sea emitida una respuesta oportuna, clara, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado; sin embargo la exigencia en mención no se ha agotado, razón por la cual no se cumple con uno de los requisitos para la procedencia de la acción constitucional; por lo cual, en el presente caso nos encontramos que no hay objeto jurídico sobre el cual tutelar, y en ese orden se denegará el amparo rogado al no haberse demostrado vulneración del derecho de petición por cuanto no se acreditaron la radicación de derecho de petición alguno.

Respecto de la pretensión que se dejen de cobrar los valores de las facturas, resalta este Despacho, que dicha petición es de carácter exclusivamente pecuniario; por lo cual, no es procedente en sede de tutela, dado que, lo que procura dispone de otro medio de defensa judicial; de igual manera, la defensa de dicha solicitud no son de naturaleza meramente constitucional; por lo cual, para verificar la vulneración de dichos derechos es necesario un análisis legal, reglamentario detallado y dispendioso, que supera las capacidades y poderes de este Juez Constitucional.

En virtud de lo expuesto, **EL JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando Justicia en nombre de la República y por Autoridad De La Ley,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE** la presente acción de tutela instaurada por GUSTAVO ALONSO MAYORGA PÉREZ, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de este fallo.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente providencia a las partes por el medio más expedito.

**TERCERO: REMITIR** a la CORTE CONSTITUCIONAL para su eventual revisión en caso de no ser impugnada.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
ARMANDO ELIECER RAMÍREZ PRIETO  
JUEZ