



República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

SENTENCIA DE TUTELA

Bucaramanga, veintisiete (27) de julio de dos mil veintitrés (2023).

Procede el despacho a proferir sentencia dentro del presente asunto, a términos del artículo 22 del Decreto 2591 de 1991, previo los siguientes,

I. ANTECEDENTES

PEDRO JOSÉ ORTIZ ROMERO, formuló acción de tutela, por considerar que la entidad accionada ha vulnerado su derecho fundamental de petición, con base en los siguientes hechos:

- Refiere que, en el mes de junio de 2022, adquirió un plan de telefonía celular con la empresa WOM, por valor de \$17.559 pesos para dos líneas móviles.
- Indica que mensualmente realizó el pago del servicio adquirido hasta el mes de diciembre de 2022, toda vez que al siguiente mes el servicio móvil le fue suspendido sin justificación alguna, pues se encontraba al día con los pagos.
- Señala que luego de la suspensión del servicio, la accionada procedió a reactivar el plan, informándole que la suspensión se había presentado por un error del personal, por lo que, aduce que decidió retirar el plan de telefonía celular WOM.
- Manifiesta que, a inicios del presente año, el valor mensual del servicio fue aumentado a la suma de \$25.000 pesos, sin tener conocimiento de porque el incremento.
- Expone que el 16 de abril de la cursante anualidad, realizó el pago de su servicio móvil por valor de \$25.000 pesos, y el de su esposa, junto con el excedente de \$17.559, ello a fin de quedar a paz y salvo con la entidad.
- Arguye que solicitó un préstamo ante el Banco de Bogotá, pero le informaron que presenta un reporte en las centrales de riesgo DATACRÉDITO, respecto de la deuda que ya se encontraba cancelada con la telefonía móvil WOM, por tal razón, el 15 de abril del presente año, elevó un derecho de petición ante la accionada, solicitando se le permita realizar el pago del saldo pendiente, sin embargo, a la fecha no ha obtenido respuesta por la entidad.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Aduce el accionante que la entidad accionada, se encuentra vulnerando su derecho fundamental de petición, por lo que solicita se ordene a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S – TELEFONÍA CELULAR WOM, dar respuesta de fondo a la petición presentada el 15 de abril de 2023.

III. ACTUACION PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida en providencia del 14 de julio del año en curso, en la cual se dispuso notificar a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S – TELEFONÍA CELULAR WOM, con el objeto de que se pronunciara acerca de cada uno de los hechos referidos en el escrito constitucional.

IV. CONTESTACION A LA TUTELA

PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S – TELEFONÍA CELULAR WOM.

A través de su apoderado judicial, se pronunció respecto de los hechos, precisando que, revisada la base de datos de la entidad, se evidenció que actualmente el accionante no presenta servicios móviles activos, sin embargo, advierte que con antelación a la consulta de la base de datos, se tiene que, el señor Ortiz Romero, sí adquirió un servicio bajo la modalidad de pospago con dos líneas móviles, indicando que para noviembre de 2022 y enero de 2023, se presentó mora en el pago de los servicios adquiridos, y por tal razón, la entidad que representa procedió con las correspondientes notificaciones al actor, respecto de los preavisos de reporte negativo a través de la dirección electrónica jo4749351@gmail.com, por lo que al no evidenciarse dentro del sistema el cumplimiento de la obligación se continuó con el reporte de la obligación ante las centrales de riesgo, posteriormente, el accionante a través de los canales de atención al usuario, solicitó el número de referencia de pago de los saldos pendientes, sumas que fueron canceladas el 16 de abril de la cursante anualidad, por tal razón, se procedió a normalizar el estado de cuenta del señor Ortiz Romero, tal como consta en la captura de pantalla allegada y denominada transacción data crédito No. AL0048053539 y transacción transunión No. 1383269341.

De igual manera, indica que revisada las bases de datos de la empresa, no se advierte el registro del derecho de petición que relaciona el actor en el escrito de tutela, ni soporte de radicación alguno de la solicitud, pues lo que corresponde es un documento con fecha anterior a la fecha de pago de las obligaciones, sin contar con un registro de radicación de la entidad, sin embargo, el 17 de julio de la presente anualidad, se procedió a remitir una comunicación al accionante a la dirección electrónica jo4749351@gmail.com, informándole que no presenta ningún tipo de reporte negativo por parte de PTC ante las centrales de riesgo, y en lo que respecta a las líneas móviles No. 3237965257 y 3178449829, que registraban a nombre del accionante se encuentran portadas a otro operador de telefonía móvil .

Finalmente, solicita se declare la improcedencia de la presente acción de tutela, por no existir vulneración a los derechos fundamentales del actor, pues itera, que en los canales de atención dispuestos no se advierte la mentada petición y del documento allegado no se observa un radicado asignado por la entidad que representa.

V. CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este despacho judicial, para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia con fundamento en el artículo 86 de la C. P., en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. De la legitimación y procedencia de la acción de tutela

2.1. Legitimación por activa

Determina el artículo 86 de la Constitución Política que la acción de tutela es un mecanismo de defensa al que puede acudir cualquier persona a fin de reclamar la protección de sus derechos fundamentales. En esta ocasión PEDRO JOSÉ ORTIZ ROMERO, actuando en nombre propio, solicita se ampare su prerrogativa constitucional de petición, por tanto, se encuentra legitimado.

2.2. Legitimación por pasiva

PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. – TELEFONÍA CELULAR WOM, de conformidad con el artículo 42 del Decreto 2591 se encuentra legitimada como parte pasiva, al imputarle responsabilidad en la presunta vulneración del derecho fundamental de petición que invoca el accionante.

3. Problema Jurídico

¿Se configura determinar, si se encuentra probado que el accionante radicó ante la accionada PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. – TELEFONÍA CELULAR WOM, derecho de petición el 15 de abril de 2023, en caso de obtenerse respuesta afirmativo a dicho interrogante se deberá establecer si el mismo se encuentra conculcado?

4. Marco Jurisprudencial

Del derecho fundamental de petición.

El Art. 23 de la C. N. establece: "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*".

En consecuencia, previa la presentación de una petición ante cualquier autoridad, en el evento en que ésta no responda o resuelva, el peticionario puede, por medio de la acción de tutela, lograr que el funcionario cumpla con su deber de responder.

Respecto al derecho de petición la jurisprudencia nacional ha señalado:

“(…) Cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.”

“(…) Esta Corporación ha precisado que el derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, es una garantía fundamental de aplicación inmediata (C.P. art. 85), cuya efectividad resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado, especialmente el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma Carta Política y la participación de todos en las decisiones que los afectan; así como el cumplimiento de las funciones y los deberes de protección para los cuales fueron instituidas la autoridades de la República (C.P. art. 2). De ahí, que el referido derecho sea un importante instrumento para potenciar los mecanismos de democracia participativa y control ciudadano; sin dejar de mencionar que mediante su ejercicio se garantiza la vigencia de otros derechos constitucionales, como los derechos a la información y a la libertad de expresión. La garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información. (...)”¹

Es igualmente importante acotar, que mediante la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el derecho fundamental de petición, se estableció que el mismo procedía ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica y que el término para su resolución lo era 15 días salvo circunstancias excepcionales, lo que conlleva a predicar que se configura procedente haberse presentado por parte de la actora respecto del accionado.

En lo que tiene que ver con la procedencia de la acción de tutela contra particulares, en sentencia T-1264 de 2008 de la Corte Constitucional, se mencionó lo siguiente:

“3.1. Basado en el artículo 86 de la Constitución Política, el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 precisa los casos de viabilidad de la acción de tutela contra particulares, siendo (sic) será procedente cuando la solicitud de amparo busque proteger a un ciudadano que se encuentra en situación de subordinación o indefensión respecto de quien es accionado en el proceso.

A su vez, la jurisprudencia constitucional ha entendido por subordinación, aquella condición que permite que una persona se sujete a otra o resulte dependiente de ella, es decir, alude a la existencia de una relación jurídica de dependencia, generalmente en condiciones derivadas de una relación emanada de la ley o de una relación

¹ Corte Constitucional Sentencia T-149 de 19 de marzo de 2013, M.P. LUIS GUILLERMO GUERRERO PEREZ

contractual entre las partes. Tal situación puede darse, por ejemplo, entre un empleado y su empleador en virtud de un contrato de trabajo; en las relaciones entre estudiantes y directivas de un plantel educativo; entre los copropietarios y residentes de una unidad habitacional frente a los diversos órganos de dirección y administración de la propiedad horizontal, o entre padres e hijos en virtud de la patria potestad, entre otras situaciones.

El estado de indefensión, por el contrario, surge especialmente de la imposibilidad de defensa fáctica de una persona frente a una agresión injusta de un particular, más que de la obligatoriedad que se deriva de un vínculo jurídico específico. Ocurre en situaciones en las que existe ausencia o insuficiencia de medios de defensa para que el demandante pueda resistir u oponerse a la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales derivados de la acción u omisión del particular.”

5. Del Caso en concreto

Refiere el señor PEDRO JOSÉ ORTIZ ROMERO como situación generadora de vulneración de su derecho fundamental de petición, la falta de respuesta a la fecha de presentación de la demanda constitucional por parte de PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S –TELEFONÍA CELULAR WOM, al derecho de petición elevado el 15 de abril de 2023.

Al respecto y antes de continuar con el análisis pertinente, es de destacar, que la carga de la prueba radica, en casos como el analizado, en cabeza de quien incoa la acción, teniendo en cuenta que para obtener la protección del derecho de petición por vía de acción de tutela, es necesario que se demuestre, así sea de forma sumaria, que la petición ya escrita o verbal, tuvo ciertamente lugar, o que fue formulada ante la persona accionada, en la **sede** donde éste ejerce sus funciones, dentro de horario hábil, o ante al **correo electrónico dispuesto por la entidad como de contacto**.

En ese sentido, la Corte Constitucional en Sentencia T-997 del 30 de septiembre de 2005, señaló:

“Respecto a la carga de la prueba por parte de las partes involucradas en el derecho de petición, para demostrar la presentación de la petición por un lado y la respuesta de la entidad demandada, por el otro, la Sentencia T-1160 A de 2001 (M.P Manuel José Cepeda Espinosa) señaló lo siguiente:

*La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: **debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo**, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. **Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma**, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder.” (Subraya y Negrilla fuera de texto)*

De igual manera, en la sentencia de tutela adiada 20 de mayo de 2010, radicada bajo el número: 66001-23-31-000-2009-00135-01(AC), el Consejo de Estado, señaló:

*“(…) De esta forma, si ante el juez de tutela, como en el presente caso, no ha sido demostrada la presentación de la solicitud **con las circunstancias de tiempo**,*

modo y lugar en que ésta tuvo lugar, mal puede exigirse responsabilidad alguna de la entidad demandada, pues se carece de acreditación incluso acerca de si conoció lo reclamado por la parte actora y, en consecuencia, de acuerdo con lo que dispone el artículo 23 de la Constitución Política, no es posible, ni siquiera, señalarla como sujeto obligado a responder". (Subraya del Despacho)

Pues bien, es preciso advertir que, revisado el plenario, se observa que se allegó como anexos al libelo, un escrito petitorio dirigido a "TELEFONIA CELULAR WOM", el cual obra a ítem 001 – folio 06 del expediente digital, sin embargo, revisado el citado documento, se tiene que el mismo cuenta con una fecha, firma y número de identificación de una persona la cual no se puede constatar por parte de esta instancia judicial que sea empleado de la entidad accionada, pues no se identifica como tal ni se advierte algún sello o número de radicación que identifique a la empresa de telefonía accionada, asimismo, no se advierte que la mentada petición haya sido radicada ante la accionada en sus canales de atención, véase que para ello, está dispuesta la dirección electrónica: notificacionesjudiciales@wom.co y la dirección física Transversal 23 # 95 – 53 Edificio Ecotek en la ciudad de Bogotá, tal como consta en el certificado de existencia y representación legal de la entidad², sumado a que el apoderado general de la accionada en la respuesta ofrecida dentro del presente trámite, indicó que verificadas sus bases de datos, no encontró que el señor Ortiz Romero, hubiese dirigido petición alguna, de manera que no se puede imputar responsabilidad al accionado, pues no existe soporte alguno que compruebe o que lleve a un grado de probabilidad a esta instancia, en lo referente a que le ha sido radicado o presentado por parte del actor ante el accionado, el derecho de petición que se solicita se proteja.

De lo anterior se puede colegir que, teniendo en cuenta que en la foliatura no se advierte que el accionante efectivamente presentara ante PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S –TELEFONÍA CELULAR WOM, petición alguna y que ésta se hubiere negado a atender, no es posible concluir la existencia de una acción u omisión imputable a aquélla que vulnere o ponga en riesgo el derecho fundamental de petición del señor PEDRO JOSÉ ORTIZ ROMERO, siendo del caso entonces negar el amparo constitucional por ella deprecado, pues no puede pretender que a través de la acción de tutela se ordene la protección de un derecho fundamental, cuando no ha radicado el derecho de petición ante los canales de atención dispuestos por la accionada para que ésta pudiera actuar o por lo menos ello no fue probado en el presente asunto.

En consecuencia, será del caso negar las pretensiones de la acción constitucional en estudio, pues no se observa la existencia de vulneración de derecho fundamental alguno conforme ya se expuso.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bucaramanga**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA

² Ver ítem 003 Expediente digital.

PRIMERO: **NEGAR** la presente acción de tutela interpuesta por el señor **PEDRO JOSÉ ORTIZ ROMERO** en contra de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S – TELEFONÍA CELULAR WOM**, en virtud de lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia en la forma prevista en los Arts. 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

TERCERO: Si no fuere impugnado el presente fallo, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el Art. 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

Firmado Por:
Julian Ernesto Campos Duarte
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 024
Bucaramanga - Santander

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: **8fd5bf5fb44620b3496b854ed75eaf296ef0fa78ac71800edd61224650f6c304**

Documento generado en 27/07/2023 09:58:44 AM

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