



Barranquilla, diecinueve (19) de agosto de dos mil veinte (2020).

PROCESO: 08001-40-53-003-2020-00223-00

ACCIONANTE: GUINOVART S.A.S., a través de su Representante Legal, JAIME GUINOVART AVENDAÑO.

ACCIONADO: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.- MOVISTAR-.

ACCION DE TUTELA

Procede el Despacho a decidir la presente acción de tutela impetrada por GUINOVART S.A.S., a través de su Representante Legal, JAIME GUINOVART AVENDAÑO, mediante apoderada judicial, en contra de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.- MOVISTAR-, por la presunta violación a su(s) Derecho(s) Constitucional(s) Fundamental(s) a la igualdad, de petición y al debido proceso.

1 ANTECEDENTES

1.1 SOLICITUD

El señor JAIME GUINOVART AVENDAÑO, en calidad de representante legal de GUINOVART S.A.S., solicita que se les tutelen sus derechos fundamentales a la igualdad, de petición y al debido proceso, dada la violación a que ha(n) sido sometido(s) por cuenta de la accionada; y en consecuencia se ordene a de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.- MOVISTAR-, a resolver de fondo la petición elevada el 27 de abril de 2020.

1.2 HECHOS Y ARGUMENTOS DE DERECHO

En el caso de la referencia la pretensión de la actora, se fundamenta en los hechos que se resumen a continuación.

1.2.1. Señala que la sociedad GUINOVART S.A.S., tiene por objeto la construcción de obras civiles, industriales y comerciales, construcción de obras de infraestructura, elaboración de obra de ingeniería y materia prima.

1.2.2 Relata que entre la sociedad y la accionada, existe relación comercial a través de suscripción de contrato de telefonía local y otros servicios. Afirmando que la GUINOVART S.A.S., ha cancelado mes a mes y de manera cumplida las facturas correspondientes a los servicios contratados.

1.2.3. Expresa que su Representada, decidió cancelar el servicio contratado por cuanto es muy costoso, solicitando a otro Compañía que le prestará los mismos servicios, a menor precio; por lo que mediante escrito de fecha 27 de abril de 2020, presentaron petición radicada bajo el N° 06494365, solicitando la cancelación definitiva de los servicios



contratados y de copia de los contratos existentes. Agregando que el término de permanencia de 1 año pactado, se encuentra superado.

1.2.4. Comenta que, desde la presentación de la solicitud a la fecha, la accionada, a través de correo electrónico recibido el 18 de junio de 2020, comunicó que fue recibida la petición bajo el N° 06494365; sin embargo, a la fecha no se ha pronunciado de fondo acerca de la solicitud de terminación del contrato y ha seguido facturando el servicio, sin que la empresa tenga uso de los servicios.

1.2.5. Indica que procede a interponer la presente acción, debido a la condición de vulnerabilidad en la que se encuentra, al estar preocupado por cuanto a pesar de haber comunicado la terminación del contrato, la empresa le sigue facturando y tampoco le ha hecho entrega de la copia de los contratos.

1.2.6. Mediante escrito de fecha 12 de agosto de 2020, manifiesta que la respuesta de la accionada del 10 de agosto de este año es incompleta, como quiera que no canceló los tres contratos; sino que se canceló el servicio de la Sede Norte.

1.2 ACTUACION PROCESAL

Por auto de fecha cinco (5) de agosto de dos mil veinte (2020), el Despacho admitió la anterior acción de tutela en contra de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., ordenando notificársele.

1.3. CONTESTACION DE LA ENTIDAD ACCIONADA - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

La Compañía **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, a través de Apoderado Judicial, rindió informe manifestando que, Con ocasión a la acción de tutela, mi representada emitió respuesta de fondo a la petición del accionante el 10 de agosto de 2020, la cual, fue debidamente notificada por medio de correo electrónico; por lo que se solicita se declare la carencia de objeto por hecho superado.

1.4. PRUEBAS DOCUMENTALES

En el trámite de la acción de amparo se aportaron como pruebas relevantes, además de las aportadas con la tutela y la contestación de la accionada, las siguientes:

1.4.2. Copia derecho de petición de fecha 27 de abril de 2020.

1.4.3. Copia informe de la accionada.

1.4.4. Copia respuesta a derecho de petición.

1.4.5. Copia constancia de notificación de derecho de petición.



1.5 CARÁCTER SUBSIDIARIO DE LA TUTELA Y SU PROCEDENCIA.

Es claro que nuestra constitución política nacional de 1.991, contiene mecanismos específicos de protección efectiva de los derechos y libertades fundamentales en el llamado Estado Social, en el que aparece registrado en su artículo 86 la Acción de Tutela, como un elemento tendiente a la protección de los derechos y libertades fundamentales mediante un procedimiento judicial preferente y sumario, eminentemente judicial que debe ser resuelto en un término improrrogable de diez días hábiles. Así mismo, establece que:

“esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otros medios de defensa judicial, salvo que aquellas se utilicen como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.

En el inciso final de la norma citada, el constituyente faculta al legislador para establecer los casos en que la acción procede contra las entidades públicas, cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes se encuentran en estado de subordinación o indefensión.

2. CONSIDERACIONES DEL JUZGADO

2.1 COMPETENCIA

Este juzgado es competente, de conformidad con los artículos 86 de la Constitución Nacional, en concordancia con el artículo 37, inciso 1º del Decreto 2591 de 1991, para decidir la presente tutela.

2.1.1 EL PROBLEMA JURIDICO

De acuerdo con los antecedentes planteados, corresponde a este Juzgado determinar si la presente acción es procedente para proteger los derechos a la igualdad, de petición y al debido proceso de la sociedad GUINOVART S.A.S.; en caso de superarse el examen previo de procedibilidad, corresponderá determinar si la accionada ha vulnerado los derechos invocados.

Corresponde a este Despacho establecer si en el caso que se estudia la empresa demandada incurrió en violación de los derechos fundamentales de la actora, para lo cual se estudiará i) Derecho de Petición; ii) El Caso concreto.

i) Del Derecho de Petición

El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido. La respuesta debe cumplir con estos



requisitos: 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. Téngase en cuenta que la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

(ii) Consideraciones sobre el caso concreto.

Encuentra el Despacho que la solicitud de amparo se erige por cuanto el accionante JAIME GUINOVART AVENDAÑO, en su condición de representante legal de la sociedad GUINOVART S.A.S., manifiesta se han vulnerados los derechos de su representada a la igualdad, de petición y al debido proceso, como quiera que la Compañía accionada no ha dado resolución de fondo a la petición de fecha 27 de abril de 2020, a través de la cual solicita: (1) la cancelación del contrato(s) suscritos con esa empresa de telefonía celular; (2) La expedición de copias del contrato suscrito N° 00802005006-003-NEG. (3) Se le comunique oportunamente la decisión adoptada.

Dentro del trámite de la presente acción, la accionada, rindió informe manifestando que los hechos que dieron origen a la presente acción de tutela, se encuentran superados por haber proferido comunicación de fecha 10 de agosto de 2020; para lo cual adjuntan copia de respuesta, notificada al correo electrónico enunciado en el escrito, en la que se le comunica a la accionante, que la cancelación de los servicios los cuales facturan bajo la cuenta No. 2404290395 quedará tramitada de manera inmediata; y le informan que a la fecha su obligación No. 2404290395 no registra saldo pendiente.

Frente a dicha respuesta, la parte actora, presento escrito, afirmando que la respuesta de fecha 10 de agosto de 2020, resulta incompleta ya que la accionada informa la cancelación del servicio No. 2404290395; respuesta que no concuerda con la petición que dio lugar a la acción de tutela, en razón a que se solicitó la cancelación de tres contratos identificados Con sus respectivos Nic. y la accionada sólo canceló el servicio de la sede Norte de la empresa.

Pues bien, revisado el derecho de petición se tiene que la primera solicitud se circunscribe a la terminación del contrato de telefonía que corresponde a los servicios de: Servicio de voz corporativa LARGA DISTANCIA, de larga distancia Cliente N° 00802005006-001-NEG. Servicio de voz corporativa-SERVICIO FIJO Cliente N° 008002005006-002 NEG. Servicio de voz corporativa- SERVICIO FIJO CLIENTE N° 08002005006-003 NEG; y la segunda, a la expedición de copia de los contratos suscritos con la Compañía.

Así las cosas, es menester anotar, que el usuario de los servicios de telecomunicaciones está en la facultad de presentar petición, queja o reclamo, si por alguna razón considera que el operador está afectando sus derechos constitucionales o legales; cuyo trámite se encuentra



regulado en la Ley 142 de 1994. En caso de no estar de acuerdo con la decisión del operador, el suscriptor o usuario cuenta con la posibilidad de interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación, con el fin de controvertir las decisiones adoptadas.

Por su parte, de acuerdo con lo establecido en el artículo 158 de la Ley en cita, el operador o proveedor del servicio dispone de 15 días hábiles para responder. Si la respuesta no le es favorable al peticionario, este tiene derecho a interponer recurso de reposición y en subsidio de apelación conociendo el caso la Superintendencia, el cual se entiende ampliado por lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Legislativo 491 de 2020, a 30 días hábiles y 20 para las peticiones de documentos. Si no se da respuesta en el plazo establecido, está prevista la figura del silencio administrativo, es decir, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable al peticionario.

El silencio positivo debe ser declarado; por una parte, la persona que considera que se configuró puede solicitar su reconocimiento ante el operador y en caso de no ser favorable, la respuesta está sujeta a los recursos de reposición y apelación. Por otra parte, el usuario, puede acudir directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio y solicitar el reconocimiento del silencio positivo, pudiendo aportar pruebas.

Visto esto, respecto de la solicitud encaminada a que se tutelén los derechos a la igualdad, petición y debido proceso y se ordene a la accionada, a dar resolución de fondo a la accionada respecto de la terminación de los contratos hecha el 27 de abril de 2020 y su inconformidad con la respuesta dada; se observa que la acción de tutela, es improcedente, toda vez que la actora, no agotó los mecanismos de defensa judicial para controvertir sus inconformidades, aunado a que la acción de tutela no es el medio procesal, para dirimir las controversias planteadas por la accionante en lo relacionado a la cancelación de los contratos de telefonía fija. Lo anterior, sumado a que la actora, no se encuentra bajo ningún perjuicio irremediable por cuanto según lo indicado en el libelo de demanda, el servicio fue contratado con otro operador; y las controversias derivadas de tales contratos deberán ser discutidas, ante el mecanismo idóneo, es decir el previsto en la Ley 142 de 1994.

En este sentido, cabe indicar que el hecho de que la empresa, no hubiese atendido de manera positiva las pretensiones de la actora no significa que el derecho de petición haya sido transgredido y como se dijo antes tales controversias, al no acreditarse, perjuicio irremediable deberán ventilarse, a través de la interposición la solicitud de la declaración del silencio positivo o de los recursos ordinarios de no satisfacerle la respuesta.

Sin embargo, considera el Juzgado que, respecto de la petición elevada por la actora, en lo relativo a la expedición de los contratos suscritos, al revisar la respuesta de fecha 10 de agosto de 2020 dada por la accionada, se observa que no obra prueba de la entrega de los documentos; por lo que, existe una vulneración al derecho de petición en la modalidad de información y que resulta de gran relevancia para el reconocimiento de otros derechos.



Así las cosas, se protegerá el derecho de petición de la sociedad GUINOVART S.A.S., ordenando a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. que, si aún no lo ha hecho, en el término de cuarenta y ocho horas (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, haga entrega de las copias de los contratos suscritos con esa Sociedad, en la dirección electrónica indicada en el escrito de petición.

3. DECISION

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la constitución y la ley,

RESUELVE

PRIMERO: Tutelar el derecho fundamental de petición de la sociedad GUINOVART S.A.S.; respecto de la solicitud de copias de los contratos suscritos con la Compañía COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

SEGUNDO: En consecuencia, ordenase a la compañía COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, haga entrega de las copias de los contratos suscritos con esa Sociedad, en la dirección electrónica indicada en el escrito de petición.

TERCERO: Negar por improcedente el amparo de los derechos fundamentales a la igualdad, de petición y al debido proceso, en relación con la petición de que se ordene a la accionada a dar respuesta de fondo a la solicitud de la cancelación de los contratos, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva.

CUARTO: En caso de que la presente decisión NO FUERE IMPUGNADA, remítase al día siguiente hábil de cumplirse los TRES (3) días antes mencionados, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

QUINTO: Líbrese telegrama u oficio a las partes, a fin de notificar la presente decisión, tal y como lo reclama el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

SEXTO: por Secretaría, publíquese la presente decisión en la plataforma virtual de esta dependencia judicial-página web.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico
Juzgado Tercero Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla

Firmado Por:

LUISA ISABEL GUTIERREZ CORRO

JUEZ MUNICIPAL

JUZGADO 003 CIVIL MUNICIPAL BARRANQUILLA

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: **7138899316c582287357b6f330b6f9b1e64c82087aa36401e312fa08edd89331**

Documento generado en 19/08/2020 04:17:53 p.m.

Palacio de Justicia, Calle 40 No. 44-80 Piso 7 Edificio Lara Bonilla
Telefax: 3885005 Ext. 1061. cmun03ba@cendoj.ramajudicial.gov.co

Barranquilla – Atlántico. Colombia