

REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO

Barrancabermeja, agosto treinta (30) de dos mil veintiuno (2021)

OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Juzgado a resolver la impugnación interpuesta por el accionante **JOSE ANTONIO PÉREZ**, contra el fallo de tutela fechado 13 de julio de 2021, proferido por el JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, dentro de la acción de tutela interpuesta contra COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP

ANTECEDENTES

JOSÉ ANTONIO PÉREZ, impetra la protección de su derecho fundamental de Petición. Pretende se ordene al accionado COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, de respuesta COMPLETA Y DE FONDO al derecho de petición interpuesto por el suscrito, debido a que no existe respuesta completa por parte del accionado.

Como hechos sustentarios de su solicitud, aduce que el día 22 de junio recibió correo electrónico por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, desde el correo gestor.movistar@coquasimales.com.co, solicitándole que normalizara su servicio movistar en los siguientes términos: *"Cancela tu facturación pendiente de la operación Fija, te ofrecemos un Super Descuento, solo por hoy, paga y nosotros te ajustamos el saldo restante así seguirás disfrutando de todos los servicios que te ofrece Movistar, Aplica términos y condiciones. N° Cuenta 2344833325; Valor Deuda \$ 512.961,00 Valor con Descuento \$ 257.481,00"*

Señala que nunca ha contratado servicio con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, por esta razón, el día 23 de junio de 2021, envió derecho de petición, al accionado, solicitando:

"PRIMERO: Solicito que se me envíe copia del contrato firmado y sus respectivos anexos, carta de aceptación frente al tratamiento de datos y copia de la notificación personal del reporte en las centrales de riesgo.

"SEGUNDO: De ser negativa su respuesta, se me indiquen las razones de hecho y de derecho por las cuales no es posible atender a mi solicitud."

Arguye que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, el día 25 de junio de 2021, procede a dar respuesta parcial a su solicitud de la siguiente manera:

"CUN: 4433211010654468

Señor(a): JOSE ANTONIO PEREZ

Motivo: Derecho de Petición - 3012302253

Gracias por ponerse en contacto con Movistar, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su comunicación presentada en donde nos manifiesta "1. Solicito que se me envíe copia del contrato firmado y sus respectivos anexos 2. Carta de aceptación frente al tratamiento de datos 3. Copia de la notificación personal del reporte en las centrales de riesgo".

En referencia a su comunicado, le informamos que;

1. Se adjunta el contrato a la presente respuesta.
2. La aceptación de tratamiento de datos lo encuentra en el contrato adjunto, así mismo enviamos el párrafo donde se encuentra.
3. La notificación fue enviada en la factura correspondiente, allí indica lo siguiente:



Finalmente, le indicamos que estará adjunto en la presente petición la copia del contrato junto con la factura donde se verifica que se le indico que el incumplimiento de los pagos genera reportes a centrales de riesgo. Agradecemos su atención y ratificamos el interés de Movistar por solucionar sus requerimientos y lograr su completa satisfacción en la prestación de nuestros servicios."

Finaliza indicando que no se adjuntó el contrato solicitado, ni la carta de aceptación frente al tratamiento de datos y tampoco la notificación personal del reporte en las centrales de riesgo.

TRAMITE

Por medio de auto de fecha 1 de Julio de 2021, el JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, admite la presente Acción de Tutela.

RESPUESTA DEL ACCIONADO

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, contesto la acción de tutela dentro del término de ley y allega respuesta de petición expedida el 2 de julio de 2021 indicando que anexan el contrato de prestación de servicios asociado a la cuenta 2344833325, activa desde el 21 de febrero de 2020.

SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

Cumplido el trámite legal, en sentencia de 13 de Julio de 2021, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**, resolvió NO CONCEDER por CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO la protección reclamada en esta acción constitucional por JOSE ANTONIO PEREZ.

Aduce la Juez a quo, que de la respuesta emitida por la entidad accionada, se logró establecer que se emitió una respuesta de fondo a las mismas, y fue puesta en conocimiento del mismo al accionante a través de correo electrónico.

IMPUGNACIÓN

JOSE ANTONIO PEEZ, inconforme con la decisión impugnó el fallo de tutela, indicando que el juzgado determina que existe una carencia actual de objeto, sin embargo, está obviando el hecho de que se ha venido vulnerando su derecho a la petición, toda vez que, si bien es cierto que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P envió un correo electrónico manifestado que daba respuesta a mi derecho de petición, así mismo se evidencia que en ningún momento adjuntaron los documentos que se solicitaron y que manifestaron enviar.

CONSIDERACIONES

- 1.- Este despacho es competente para conocer en segunda instancia de la presente acción de tutela de conformidad con lo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política y en el Decreto 2591 de 1991.
- 2.- Tiene establecido la jurisprudencia constitucional que la acción de tutela prevista en el artículo 86 de la Carta Política, es un instrumento procesal complementario, específico y directo que tiene por objeto la protección concreta e inmediata de los

derechos fundamentales en una determinada situación jurídica, cuando estos sean violados o presenten amenaza de violación.

Este mecanismo constitucional, preferente y sumario está instituido en el art. 86 de la Carta Magna, reglado por los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, así como orientado por la jurisprudencia constitucional.

3.- La ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, y sustituyen los artículos 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011, dispone en sus artículos 14, 15 y 32 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:

1. *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, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

2. *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. Parágrafo. 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 la ley 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.”*

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten...

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. (Subrayado fuera de texto).”

3.1. La Jurisprudencia constitucional frente a la procedencia del derecho de petición ante particulares, ha expresa que:

“El 30 de junio de 2015, se publicó la Ley 1755 de 2015 “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”, expedida por el Congreso de la República, regulándose de manera definitiva el derecho de petición ante particulares.

Al respecto, la citada norma consagra dos tipos de peticiones ante particulares: (i) la primera, es la posibilidad que tiene cualquier persona para ejercer el derecho de petición con el fin de garantizar sus derechos fundamentales, incluso permite presentar esa solicitud a otra persona natural, pero en los eventos en los que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación respecto de aquella; o cuando la persona natural tiene una función o posición dominante frente al peticionario (art. 32). Y (ii) la segunda, se ocupa de las peticiones formuladas con ocasión de las relaciones entre un usuario y la organización privada a la que se dirige la petición (art. 33). Cabe resaltar, que las dos clases de peticiones, según lo dispuesto por la aludida ley, se rigen por las reglas generales de las peticiones ante autoridades contenidas en el Capítulo I de la Ley 1755 de 2015 - términos, presentación, contenido, entre otros temas-. Sin embargo, las peticiones formuladas por los usuarios, además, se les aplica lo regulado en el Capítulo II de la misma ley, es decir, las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, las cuales aluden a la reserva de informaciones y documentos.

“Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas

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.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. 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 2º. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3º. 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.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, **a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores**". (Negrilla fuera del texto)

28. En este orden de ideas, se advierte que con la Ley 1755 de 2015 el Congreso legalizó y concretó las reglas definidas por la Corte Constitucional respecto de la procedencia del derecho de petición ante particulares. Además, aclaró la forma como opera el mismo, esto es, igual que el derecho de petición ante entidades públicas.

El artículo 32 al definir su eje de actuación bajo el supuesto de garantizar derechos fundamentales, está retomando las reglas jurisprudenciales que atañen a la procedencia del derecho de petición como medio, a través de dos supuestos: (i) se puede ejercer el derecho de petición ante organizaciones privadas -con independencia de que sean personas jurídicas- y aunque no presten un servicio público, ni cumplan funciones similares, cuando la petición tenga por finalidad la garantía de los derechos fundamentales o, de otra forma dicho, sea necesaria para asegurar el disfrute de los derechos fundamentales del accionante. Por tanto, en ese evento si el ejercicio del derecho de petición se constituye en el instrumento idóneo para obtener la protección de otro derecho fundamental es exigible frente a tales particulares, ejemplo de ello, son los eventos en los que se elevan peticiones para buscar la protección del derecho a la salud." (Sentencia de tutela T 726 de 2016).

En conclusión, el derecho fundamental de petición consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades y/o particulares, sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

4.- Igualmente respecto al derecho de petición la Honorable Corte Constitucional se ha referido en sentencia T-630 de 2002:

"En relación con el derecho de petición, es abundante la jurisprudencia de la Corte Constitucional. En la sentencia T-377 de 2000 se establecieron estos parámetros.

a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) 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.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. La respuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera en igual forma como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.»

4.2. Posteriormente, la Alta Corporación añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado.¹

4.3. Igualmente en sentencia T 094 de 2016 señaló:

“El derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares y autoridades públicas, la importancia respecto de éstas últimas radica en que a través de éste, se coloca a la administración en funcionamiento, se exige el goce de distintas prerrogativas y se accede a la información, es por esta razón, que dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que, la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello y, (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que, permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado. Sobre el tema existe abundante jurisprudencia, en la que esta Corte ha definido los conceptos básicos y mínimos que componen este derecho, así como su núcleo esencial; sobre éste último aspecto ha manifestado que el mismo radica en la resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva. Al respecto, esta Corporación ha dicho que:

“...una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.”

En otras palabras, el goce efectivo del derecho de petición implica que exista una contestación que resuelva efectivamente lo pedido, sin que implique que la respuesta corresponda a lo solicitado, puesto que la misma puede ser negativa siempre que sean claras las razones por las cuales no se accede a lo peticionado, dicho de otra manera, no puede ser evasiva o abstracta. De la misma forma, el núcleo esencial del derecho fundamental en comento, requiere que la respuesta sea oportuna, por lo que debe encontrarse dentro del término legalmente establecido para ello.”

4.4 Así mismo en más reciente sentencia T-015 de 2019 la Alta Corporación indicó:

*En todo caso, conforme lo señaló la Sala Plena de esta Corporación en la **Sentencia C-007 de 2017**, la respuesta debe cumplir en forma concomitante con las siguientes características para considerar satisfecho el derecho de petición:*

- (i) **Prontitud.** Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2015. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”

¹ T-173 de 2013.

- (ii) **Resolver de fondo la solicitud.** Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; **precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad;** y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.
- (iii) **Notificación. No basta con la emisión de la respuesta sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado.**

Una de las características de la respuesta que se espera del destinatario de una solicitud efectuada en ejercicio del derecho de petición, es la congruencia. Esta característica se presenta “si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta”

5. De todo lo anotado se concluye que si bien la accionada COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP dio respuesta a la petición, como lo manifestó en su respuesta, lo cierto es que la misma esta incompleta con lo solicitado por el señor José Antonio, pues del anexo aportado por la accionada y que se encuentra en el expediente electrónico, no da cuenta que efectivamente se le haya enviado la totalidad de los documentos requeridos, esto es, **copia del contrato firmado y sus respectivos anexos, carta de aceptación frente al tratamiento de datos y copia de la notificación personal del reporte en las centrales de riesgo.**

6.- Bajo el derrotero jurisprudencial relacionado, y el material probatorio que obra en el expediente, de entrada advierte esta instancia la prosperidad del recurso de alzada, toda vez que la accionada por lado alguno probó que se le haya suministrado al accionante los documentos requeridos, razón por la que no es viable desde ningún punto de vista, declarar la carencia actual del objeto por hecho superado.

7.- En ese orden de ideas, se Revocara el fallo de tutela de fecha 30 de Agosto de 2021 proferido por el Juzgado Quinto Civil Municipal de Barrancabermeja.

Por lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANCABERMEJA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR el fallo de tutela de fecha 13 de Julio de 2021, proferido por el JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, dentro de la acción de tutela interpuesta por **JOSÉ ANTONIO PÉREZ** contra **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, por lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, envíe de manera expedita y completa la respuesta al derecho de petición incoado por JOSE ANTONIO PEREZ desde el 23 de Junio de 2021, aportándole los documentos requeridos en su escrito, esto es, **copia del contrato firmado y sus respectivos anexos, carta de aceptación frente al tratamiento de datos y copia de la notificación personal del reporte en las centrales de riesgo.**

TERCERO: NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes comprendidas en este asunto, conforme a lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991 y comuníquese la decisión a la Oficina Judicial de primer grado.

CUARTO: Envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

CESAR TULIO MARTINEZ CENTENO
JUEZ

Firmado Por:

Cesar Tulio Martinez Centeno
Juez
Civil 002

Juzgado De Circuito
Santander - Barrancabermeja

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:
f3b3f3c807e576a33dc8a3fc4ef9be238e389334224cf036028c13ad84cd38a1

Documento generado en 30/08/2021 02:50:12 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>