



Referencia	Acción de Tutela
Accionante:	Martha Cecilia Gallego Cardona
Apoderada:	Stephania Bastidas Gallego
Accionado:	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
Radicación:	63-001-41-05-001-2024-10035-00
Tema	Derecho Fundamental de Petición.

Armenia, veintisiete (27) de febrero de dos mil veinticuatro (2024)

SENTENCIA DE TUTELA

Decide el despacho en primera instancia la acción de tutela promovida por **Martha Cecilia Gallego Cardona** a través de apoderado judicial en contra de **Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.**

1. ANTECEDENTES

Martha Cecilia Gallego Cardona actuando a través de apoderado judicial promovió acción constitucional con el propósito que se ampare su derecho fundamental de «*petición*», el cual presuntamente fue transgredido por la parte accionada.

Para motivar la acción señaló que, es usuaria movistar y que, ha venido presentando inconformidades con el servicio, por ello, el 10 de noviembre de 2023 elevó derecho de petición ante la compañía a través del correo electrónico correspondencia.telefonica.colombia@telefonica.com sin embargo a la fecha de la presentación de esta acción no ha recibido respuesta alguna de los requerimientos planteados.

Por su parte, **Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.** indicó que, con ocasión a la presente acción de amparo respondió de manera concreta y precisa cada uno de los requerimientos efectuados por la accionante, para ello adjunto un presunto pantallazo de envió de la respuesta sin miramiento adicional alguno.

Para resolver basten las siguientes,

II. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Aspectos generales de la acción de tutela

Al tenor del **artículo 86 de la C.P.**, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial de derechos fundamentales cuando quiera que éstos estén vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o privada en los casos previstos en la ley; además y de conformidad con lo previsto en los artículos 1, 5, 6, 8, 10 y 42 del Decreto 2591 de 1991, para efectos de determinar la procedencia de la acción de tutela debe acreditarse los requisitos de legitimación en la causa (activa y pasiva); la inmediatez; y la subsidiariedad.

En lo referente a la **legitimación en la causa por activa**, el artículo 86 de la constitución política en concordancia con el artículo 10 del decreto 2591 de 1991, ésta se configura: i) a partir del ejercicio directo de la acción ii) de la representación legal, -como en el caso de los menores de edad, los incapaces absolutos, los interdictos y las personas jurídicas-, iii) a través de apoderado judicial -caso en el cual el apoderado debe ostentar la condición de abogado titulado y al escrito de acción se debe anexar el poder especial para el caso o en su defecto el poder general respectivo-; iv) o por medio de agente oficioso. No

obstante, esta última figura no procede directamente, pues es necesario que el agente oficioso afirme que actúa como tal y además demuestre que el agenciado no se encuentra posibilitado para promover su propia defensa. **(CC T-054 de 2014).**

Respecto de la **legitimación por pasiva**, de la lectura de los artículos 5, 13 y 42 del decreto 2591 se establece que la acción de tutela se puede promover contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, y de los particulares, en este último caso siempre que estén encargados de la prestación de un servicio público, o, respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión.

En lo que comporta a la **inmediatez**, la finalidad de la acción de tutela es garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales vulnerados o amenazados; en ese orden si bien la acción de tutela se puede formularse en cualquier tiempo, su interposición debe darse en un tiempo razonable, oportuno y justo. Sin embargo, la Corte Constitucional ha indicado que el requisito no es exigible de forma estricta cuando se demuestra que la vulneración cuando se demuestre que la vulneración es permanente en el tiempo y que, pese a que el hecho que la originó por primera vez sea muy antiguo respecto de la presentación de la tutela, la situación desfavorable del actor derivada del irrespeto por sus derechos continúa y es actual. **(CC T-194 de 2021)**

Finalmente y en lo que atañe a la **subsidiariedad** el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela tiene un carácter subsidiario, por lo que solo procede cuando quiera que el afectado no tenga otro medio de defensa judicial; también cuando existiendo el mecanismo i) se ejerza la acción como un mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, o

ii) éste resulte ineficaz, caso en el que la tutela se convierte en un mecanismo de protección definitivo **(CC T-177 de 2013)**.

La valoración del perjuicio irremediable implica la concurrencia de varios elementos esenciales a saber, i) que sea cierto, es decir que existan fundamentos empíricos acerca de su probable ocurrencia, ii) debe ser inminente, esto es que esté próximo a suceder, y iii) que su prevención o mitigación sea urgente para evitar la consumación de un daño. **(CC-T 554 de 2019)**

Finalmente, respecto del requisito de subsidiariedad, para los asuntos como el aquí debatido, es preciso anotar que, el recurso de amparo es el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del derecho de petición, si se tiene en cuenta que, en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa para proceder a su amparo. **(CC T-230 de 2020.)**

2. Del derecho de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra como uno de los derechos fundamentales el de petición, según el cual, toda persona tiene la facultad de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud, dentro de los términos previstos en la Ley.

Ahora, por virtud del artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 -regulatoria del derecho de petición- 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. La norma agrega que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo; además señala que a través de ese

mecanismo se puede 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»*

El artículo 14 *ibidem*, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones así: i) por regla general toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, de incumplirse este plazo comporta una sanción disciplinaria para quien debe atender la solicitud ii) las peticiones de documentos e información deberán resolverse a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción; si no se ofrece una respuesta en ese lapso, se entiende que la solicitud ha sido aceptada, por lo que la Administración no puede negarse a entregar los documentos al peticionario, por lo que las copias deben entregarse dentro de los tres (3) días siguientes. La norma incluso admite la posibilidad de que no sea posible resolver la petición en los plazos referidos, pero para ello «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».

En este orden de ideas, el derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos: a) La posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) La respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) La contestación material, que supone que la autoridad sobre

la base de su competencia, se refiera de manera completa a los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), sin que puedan comprenderse evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo, pues la notificación forma parte del núcleo esencial del derecho de petición, al punto que de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta se reserva para sí el sentido de lo decidido **(CC T-147 de 2006 & T-077 de 2018)**.

Finalmente, el alto tribunal constitucional ha señalado que una respuesta clara y congruente respecto de lo pedido, sin importar si la misma es o no favorable al solicitante, excluye la posibilidad de que derecho de petición se entienda vulnerado **(C.C. Sentencia T-902 de 2014)**.

3. Caso Concreto

A partir de todo lo anteriormente expuesto, encuentra el despacho que en el presente asunto se indicó al despacho que **Stephania Bastidas Gallego**, actuaba en nombre de **Martha Cecilia Gallego Cardona**, para ello, la mencionada profesional del derecho allegó memorial poder conforme a las reglas propias del artículo 74 del C.G.P. Justamente por ello se acreditó la legitimación en la causa por activa. En el mismo sentido **Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P** está legitimado por pasiva para atender los pedimentos de la actora, por ser una entidad de derecho privado encargada de la prestación de un servicio publico, y es en últimas quien debe pronunciarse frente a la petición incoada, que guarda correspondencia con la competencia que se le ha asignado.

Respecto de la subsidiariedad, ha de decirse que como lo aquí reclamado es que, se responda de fondo una petición incoada

por la accionante, no existe en nuestra legislación un medio ordinario idóneo y expedito que permita el amparo del derecho fundamental de petición, esto permite abrir paso a la intervención del juez constitucional.

Se arriba a una idéntica conclusión en cuanto a la inmediatez, pues la petición fue elevada el día 10 de noviembre de 2023, por lo que se entiende que se obró en un término razonable, pues la acción se interpuso solo tres (3) meses después de ocurridos los hechos, esto es, 15 de febrero del año en curso.

Vistas así las cosas lo primero a destacar es que, la accionante Martha Cecilia Gallego Cardona a través de apoderada judicial el 10 de noviembre de 2023 radicó la siguiente solicitud ante Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P:

PETICIONES:

PRINCIPALES:

Primera: se le allegue a mi mandante copia y relacion de los pagos realizados a través de la factura del teléfono 3052888458 desde enero del 2023 hasta el mes de octubre del 2023.

Segundo: se allegue explicación del por qué se esta cobrando dichas sumas a mi mandante.

Si se tratase de un plan nuevo al cual halla "accedido" mi mandante, por favor allegar copia del contrato, grabación magnetofónica si se realizó a través de llamada o copia de correo electrónico o plataforma en línea.

Tercero: de no contener copia del contrato, grabación magnetofónica, correos electrónicos u otra que permita demostrar que mi mandante ACCEDIO VOLUNTARIAMENTE a cambiar su plan de telefonía, se LIBRE PAZ Y SALVO y se reintegren los saldos excedentes al de su factura normal, por pagos realizados en el mes de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DEL 2023.

SECUNDARIAS:

Primera; se sirva liberar el dispositivo móvil o en su defecto registrar con ambos números telefónicos el dispositivo móvil; **IMEI 1: 865945056833502/62 ICCID 1: 8957123101426578275, IMEI 2: 865945056833510/62 ICCID 2: 8957123112107012567 Y CON NUMERO DE SERIE 37947/62QA01056**

Segunda: se realice el respectivo registro del dispositivo con los números de celular; 3154770612 y 3052888458

Por su parte, **Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.** en la contestación de la presente acción de amparo, aseguró que dio respuesta de la petición elevada, para soportar lo anterior, adjunto copia de la respuesta y un pantallazo con un presunto

envío de la misma al correo stephaniabgabogada@gmail.com tal y como se evidencia a continuación:



Sin embargo conforme a la evidencia anterior, para este despacho no es suficiente tal comunicación, pues de ella no se puede extraer que, efectivamente el mensaje de datos haya ingresado al correo electronico de la accionante, aunado a ello tampoco se demuestra que lo efectivamente enviado sea la respuesta otorgada, pues simplemente se denota un documento denominado 41895981.pdf de cual no se sabe su contenido.

En consecuencia, a juicio de este juzgador, fluye que no hay prueba si quiera sumaria que, la accionante **Martha Cecilia Gallego Cardona** haya recibido respuesta material y completa a los asuntos planteados; por ende, no se superó la vulneración al derecho de petición.

En razón a todo lo expuesto y sin que sean necesarias otras consideraciones, y dada la evidente transgresión del derecho fundamental de petición, se dispondrá a tutelarlos por lo que se ordenara a **Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P**, que brinden una respuesta clara y de fondo respecto de cada uno de los pedimentos ya sea de manera positiva o negativa

presentados por **Martha Cecilia Gallego Cardona** en el derecho de petición calendado el 10 de noviembre de 2023 conforme a la parte motiva de esta sentencia en el término no mayor a 48 horas, contados a partir de la notificación de este proveído.

III. DECISION

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Laboral Municipal de Pequeñas Causas de Armenia**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **Martha Cecilia Gallego Cardona** por las razones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR a **Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.** que, dentro del término no mayor a cuarenta y ocho horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, brinden una respuesta clara, de fondo y congruente con cada uno de sus pedimentos, contenidos en el derecho de petición formulado por **Martha Cecilia Gallego Cardona** el 10 de noviembre de 2023, y disponga su notificación.

TERCERO: NOTIFICAR a los interesados en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no fuere impugnada.

Notifíquese y cúmplase,



MANUEL ALEJANDRO BASTIDAS PATIÑO
JUEZ



Puede escanear este
código QR para acceder
al Micrositio del
Juzgado o dirigirse al
siguiente enlace
<https://t.ly/P-59>