



## JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Manizales, Caldas, dieciocho (18) de junio de dos mil veinte (2020)

SENTENCIA: 99  
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: DIANA CAROLINA RAMIREZ OCAMPO  
ACCIONADO: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.  
RADICADO: 170014003002-2020-00191-00

### OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda a la acción de tutela instaurada por DIANA CAROLINA RAMIREZ OCAMPO el 04/06/2020, contra UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

### HECHOS

Narra la accionante lo siguiente:

- "1. El día 3 de mayo mediante correo electrónico suministrado por la compañía (soportePQRTigo@tigo.com.co.)*
- 2. El día 16 de mayo la compañía Tigo Une, dio respuesta a nuestra solicitud, pero no la dio de fondo a la solicitud."*

### PRETENSIONES

Se pretende que se ordene responder de fondo lo pedido conforme a lo lineamientos constitucionales jurisprudenciales del caso.

### DERECHOS VULNERADOS.

Del texto de la tutela se infiere que la accionante considera vulnerado su derecho fundamental de petición.

### CONTESTACIÓN DE LA PARTE ACCIONADA Y VINCULADA

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. manifestó que la petición fue respondida por mi representada de manera clara, de fondo y oportuna el 16 de mayo de 2020, en los siguientes términos:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: DIANA CAROLINA RAMIREZ OCAMPO  
ACCIONADO: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.  
RADICADO: 170014003002-2020-00191-00

*"Hemos recibido su comunicación el día 02 de mayo de 2020, identificada en nuestro sistema con el número de solicitud 1-32826827767719, mediante la cual manifiesta su inconformidad con los daños ocasionados en su televisor marca LG ya que aduce que estos hechos ocurrieron por culpa del decodificador. Indica que cuenta con el diagnóstico técnico autorizado de la marca LG que confirma lo anteriormente mencionado, por lo tanto, solicita.*

*1. Que nuestra compañía se haga responsable de los daños.*

*Efectuada la revisión de su requerimiento, nos permitimos informarle que: Nuestro personal técnico realizó visita, en la cual, tomaron las debidas mediciones y pruebas tanto de su predio como de la infraestructura de nuestra compañía, el equipo fue enviado a nuestros laboratorios. Nos encontramos a la espera del diagnóstico técnico para si determinar la responsabilidad de los hechos.*

*Le agradecemos el habernos dado a conocer su inconformidad ya que esto nos permite prestar cada día un mejor servicio."*

Indica que se le explicó al accionante que su caso ya había sido remitido a un laboratorio para realiza las verificaciones técnicas previas y así poder determinar si existe o no nexo de causalidad entre el supuesto daño del televisor y el decodificador de UNE. Este examen debe realizarse antes de realizar algún desembolso de dinero o cualquier otra medida indemnizatoria, porque se requiere determinar si existe o no responsabilidad de mi representada respecto de los daños presuntamente sufridos por la actora, en ese sentido la respuesta dada por mi representada sí fue de fondo respecto de las peticiones elevadas.

Dicha respuesta fue enviada a la dirección de correo electrónico indicado en la petición.

En virtud de los principios de eficiencia, celeridad e informalidad de la acción de tutela, con el fin de ampliar la información, se procedió a tomar declaración telefónica a DIANA CAROLINA RAMIREZ OCAMPO el 18/06/2020, quien bajo la gravedad del juramento respondió:

*"PREGUNTADO: ¿Ha recibido una respuesta a su petición, diferente a la del 16 de mayo?*

*CONTESTÓ: No, no me han contestado, lo que me dijeron no es de fondo.*

*PREGUNTADO: ¿Tiene más televisores en su casa?*

*CONTESTÓ: No, es el único televisor y está dañado desde el 25 de abril de este año, ese día lo prendí y no funcionó y el día 30 de abril lo mandé a revisar al servicio técnico autorizado en Manizales para esa marca y allá lo tienen.*

*PREGUNTADO: ¿Usted cuenta con recursos para cancelar el valor del arreglo de su televisor?*

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: DIANA CAROLINA RAMIREZ OCAMPO  
ACCIONADO: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.  
RADICADO: 170014003002-2020-00191-00

*CONTESTÓ: No tengo recursos para pagar el arreglo, no tengo trabajo y el televisor es el entretenimiento de mi hijo de 13 años."*

## GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

### PROCEDENCIA:

La acción de tutela es un medio de defensa judicial de los derechos constitucionales fundamentales, establecido por el artículo 86 de la Carta Superior, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas o por los particulares, que ostenta una naturaleza eminentemente subsidiaria y residual, por lo que solamente procede cuando no existe otro mecanismo de protección judicial, o por evitar un perjuicio irremediable.

Tratándose del caso que nos ocupa es procedente adelantar su trámite por referirse a derechos como a la salud y a la vida en condiciones dignas, que tienen el carácter de fundamentales por así establecerse en la Constitución Política.

### LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES:

La parte actora está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de sus derechos constitucionales fundamentales. Por su parte la accionada está habilitada en la causa como entidad destinataria de la petición.

### COMPETENCIA:

Los presupuestos capacidad para ser parte, competencia, petición en forma y capacidad procesal aparecen totalmente satisfechos, y como no se observa causal alguna de invalidación de todo o parte de lo actuado, el fallo que ha de producirse es de fondo. La parte accionante y accionada tienen capacidad para ser partes (artículos 1º, 5º, 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991); son personas y por tanto sujetos de derechos y obligaciones, este sentenciador es competente para resolver la solicitud en primera instancia por mandato del artículo 37 ibídem en concordancia con el tercer inciso del numeral 1 del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000; y la petición satisfizo las exigencias de los artículos 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

## CONSIDERACIONES

Frente al derecho fundamental de petición en sentencia T-077 de 2018 la Corte Constitucional reiteró que:

*El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.*

*En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.*

En reciente Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

*"1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

*2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*

**3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.**

*4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*

*5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*

*6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la*

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: DIANA CAROLINA RAMIREZ OCAMPO  
ACCIONADO: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.  
RADICADO: 170014003002-2020-00191-00

*autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

*7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

*8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

*9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

## CASO CONCRETO

La parte actora presentó solicitud ante UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., con las siguientes peticiones:

*“PRIMERO: Se cancele en su totalidad el valor cotizado por el centro técnico especializado y autorizado de la marca LG de la ciudad de Manizales, la reparación total del Televisor de marca LG referencia modelo 42 LN 5700.*

*SEGUNDO: Que una vez cancelado se me sea informado, para proceder a recoger mi TV y poder seguir entreteniéndome en medio del confinamiento obligatorio al que me encuentro sometida por parte del estado colombiano.*

*Solicito amablemente que las anteriores peticiones, sean resueltas de manera completa y separada.”*

Si bien la entidad manifiesta haber dado respuesta a la solicitud, hecho que reconoció la usuaria en el escrito introductor, la misma no se constituye una contestación de fondo, en tanto es claro en manifestar que *“Nuestro personal técnico realizó visita, en la cual, tomaron las debidas mediciones y pruebas tanto de su predio como de la infraestructura de nuestra compañía, el equipo fue enviado a nuestros laboratorios. Nos encontramos a la espera del diagnóstico técnico para si determinar la responsabilidad de los hechos”.*

Es decir sólo realiza la manifestación de que se encuentra a la espera de un diagnóstico para determinar la responsabilidad, por lo que no se le ha manifestado si se reconocerá o no el pago del daño ocasionado al televisor, tampoco se indicó una fecha para dicha decisión, es decir el escrito está inconcluso, lo que llega a concluir que una vez realizado el mencionado diagnóstico se debe dar una respuesta de fondo, sin embargo transcurridos 33 días hábiles la accionante no ha recibido respuesta definitiva a su petición.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: DIANA CAROLINA RAMIREZ OCAMPO  
ACCIONADO: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.  
RADICADO: 170014003002-2020-00191-00

Vistas así las cosas, se tutelaré el derecho de petición por cuanto no se encuentra justificado el hecho de que luego de haber transcurrido el plazo legal para dar respuesta, esta no se haya dado en debida forma. En consecuencia, ante la inobservancia de los requisitos para contestar la petición, indicados por la corte constitucional de ser clara, precisa, de fondo y congruente, vulnera este derecho fundamental, en tanto el escrito a través del que afirma haber dado respuesta no da réplica con las citadas características a todas cada una de las peticiones enumeradas en la petición.

#### DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Manizales, Caldas, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

#### FALLA:

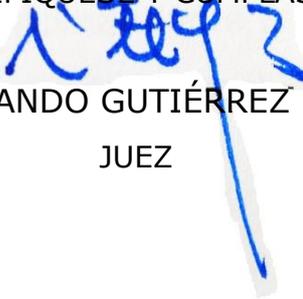
PRIMERO: TUTELAR a DIANA CAROLINA RAMIREZ OCAMPO C.C. 1.053.786.503, el derecho fundamental de petición, vulnerado por la UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

SEGUNDO: ORDENAR a UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., a través de su representante legal, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, resuelva la petición del 02/05/2020, clara, precisa, de fondo y congruente y además notifique la respuesta a DIANA CAROLINA RAMIREZ OCAMPO.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de ésta decisión a las partes indicándoles que contra la misma procede la impugnación, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de tutela.

CUARTO: ORDENAR la remisión del expediente ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, sino fuere objeto de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

  
LUIS FERNANDO GUTIÉRREZ GIRALDO  
JUEZ