



JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Manizales, Caldas, doce (12) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

SENTENCIA: 38
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MATEO URIBE BERNAL
ACCIONADO: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2021-00104-00

OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda a la acción de tutela instaurada por MATEO URIBE BERNAL el 01/03/2021, contra COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. trámite al cual se vinculó a SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

HECHOS

Manifiesta la parte accionante que

PRIMERO: Mi mandante contrató servicios con el operador TIGO. SEGUNDO: Mi mandante no recibió los servicios contratados, por lo que se comunicó en diferentes ocasiones para solicitar se prestara el servicio adecuadamente. TERCERO: A mi representado nunca le solucionaron los inconvenientes presentados con la prestación del servicio. CUARTO: Mi cliente solicitó la cancelación del servicio el 26 de octubre de 2020. QUINTO: La parte accionada no atendió la cancelación del servicio y por el contrario envió cobros posteriores a la solicitud de cancelación. SEXTO: El objeto de la petición pretendía que 1) atendieran las solicitudes de cancelación de servicio 2) Que eliminaran cobro de cláusula de permanencia debido a que mi representado no recibió el servicio 3) que se compensara a mi cliente por el tiempo que el servicio no estuvo disponible. SEPTIMO: El operador contaba con 15 días hábiles para dar respuesta de fondo a la petición presentada el 26/10/20 es decir que el termino para contestar se cumplió el 10/11/20. OCTAVO: La parte accionada hasta la fecha no ha dado respuesta al derecho de petición interpuesto por mi mandante y reiterado en varias ocasiones tal y como consta en los documentos anexos. NOVENO: La parte pasiva envió diferentes requerimientos y facturas a mi cliente exigiendo el cobro con amenazas de reporte negativo a centrales de riesgo y/o información crediticia si no procedía a pagar. DECIMO: La parte accionada ha sido sancionada por la Superintendencia de Industria y comercio por no atender solicitudes de cancelación de servicios, y por vulnerar derechos fundamentales como los aquí invocados. DECIMO PRIMERO: Con su actuar la parte accionada vulnera los derechos fundamentales de Petición, Habeas data, Derecho a la honra y derecho a la intimidad. DECIMO SEGUNDO: La acción de tutela es la única

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MATEO URIBE BERNAL
ACCIONADO: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2021-00104-00

herramienta con la cual puede protegerse eficazmente los derechos fundamentales aquí vulnerados."

PRETENSIONES

Solicita que:

"PRIMERA: Declarar que con su actuar COLOMBA MOVIL S.A (TIGO) ha vulnerado los DERECHOS FUNDAMENTALES DE PETICIÓN, HABEAS DATA, HONRRA E INTIMIDAD consagrados en la constitución Política de Colombia.

SEGUNDA: Ordenar a COLOMBA MOVIL S.A (TIGO) que dentro de los 10 días siguientes procedan a aplicar el Silencio Administrativo Positivo y den respuesta de fondo a las peticiones elevadas por mi representado.

TERCERA: Ordenar a COLOMBA MOVIL S.A (TIGO) a eliminar la deuda existente y reembolsar los valores injustamente pagados por mi representado.

CUARTO: Ordenar a la parte accionada a la expedición de paz y salvo a favor de mi representado"

DERECHOS VULNERADOS.

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

CONTESTACIÓN DE LA PARTE ACCIONADA

COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. en su respuesta aclaró que TIGO (Colombia Móvil S.A. E.S.P.) y UNE (UNE EPM Telecomunicaciones S.A.) son entidades independientes con autonomía administrativa, jurídica y financiera pertenecientes al sector de las telecomunicaciones en Colombia, y todas estas compañías se agrupan bajo la marca comercial TIGO. UNE es prestadora de servicios fijos de internet, telefonía y televisión mientras que TIGO presta servicios móviles de telefonía e internet. En consecuencia, si bien el Despacho ha llamado exclusivamente a COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. como accionada, resulta relevante realizar la contestación a la acción de tutela presentada por el señor MATEO URIBE BERNAL por parte de las dos compañías, las cuales se reconocen bajo la misma marca comercial TIGO.

De acuerdo con el sistema de gestión e información de UNE, en octubre del 2020, no se evidencia ninguna PQR solicitando el retiro de los servicios, se aclara al Despacho que el día 26 de octubre de 2020 bajo radicado 1-36464706393805 y CUN 3612200001939293 el peticionario solicitó el traslado de los servicios:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
 ACCIONANTE: MATEO URIBE BERNAL
 ACCIONADO: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.
 RADICADO: 170014003002-2021-00104-00

Solicitud de servicio

Menú | Consulta | CUI Asociado | Recurso | Clear (quita relación)

Información SS		Estado y propiedad	
Nº de SS: 1-36464706393805	Apellidos del contacto: URIBE BERNAL	Estado: Cerrado	
Número CUI: 3612200001939293	Nombre del contacto: MATEO	Subastado: [v]	
Tipo: Petición	Medios Notificación: Primer Contacto	Prioridad: 60	
Causa: Petición de Oferta	Dirección Notificación:	Propietario: [v]	
Subcausa: Cambio de Domicilio	ID llamada:	Operadores: [v]	
Grupo: Back Peticiónes Ho	Creador: LMORAORT		
Fuente: Redes Sociales			
Apertura: 26/10/2020 17:29			
Fecha Compromiso: 31/11/2020 17:29			
Segmento Atención SS:			

Nombre: Mateo Uribe Bernal
 Cédula: 1153803828
 Identificador del Servicio: BA: 1481531 TV: 1834552
 Identificador del Paquete: BA: 1481531 TV: 1834552
 Ciudad: manizales
 Dirección: CL 70 # 24 - 65
 Celular Contacto: 3178292604
 Observaciones y Comentarios: Titular, solicita el traslado para a direccion CL 70 # 23 # 29 AP 302 ED los laguitos
 Código de verificador: 7286.1090390433
 Id de la Llamada: 29194210
 DATOS CONTACTO (3066)
 Correo Electronico: mateou123@hotmail.com
 Acepta envío por correo electrónico (SI/NO):
 Autoriza envío de SMS (SI/NO):
 Dirección de Envío (notificación): mateou123@hotmail.com
 Correo Físico (SI/NO):

Señor(a)
 MATEO URIBE BERNAL
 CL 70 # 24 - 65
 mateou123@hotmail.com
 3178292604
 Manizales – Caldas

Asunto: Respuesta a su solicitud.

Apreciado(a): Uribe

Para nosotros es muy importante mantener una comunicación transparente y clara con usted, por lo tanto, al revisar cuidadosamente su caso, queremos contarle que la respuesta es desfavorable.

Hemos recibido su comunicación el día 26 de octubre de 2020, identificada en nuestro sistema con el número CUN 3612200001939293, mediante la cual solicita.

Cambio de Domicilio.

Efectuada la revisión de su requerimiento, nos permitimos informarle que:

Hemos procedido a realizar las consultas necesarias para realizar el procedimiento, sin embargo, le indicamos que no es posible atender favorablemente su requerimiento, debido a que se requiere validar la identidad del solicitante por lo tanto es necesario que nos envíe fotocopia de la cédula del titular del servicio ampliada al 150% por ambos lados al buzón SoportesPQRtigo@tigo.com.co, en 48 horas hábiles, relacionando el número de radicado asignado, garantizando que quien presenta la petición sea el titular o persona autorizada para el trámite, adicional, es necesario que nos relacione la dirección exacta (con número de apartamento, si es el caso) y el barrio del nuevo domicilio.

A lo cual se le dio respuesta el 31 de octubre de 2020:

Lamentamos no poder atender su solicitud de forma satisfactoria en este momento y le reiteramos nuestra voluntad de servicio y nuestro compromiso: Su satisfacción.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos (página web www.tigo.com.co o Facebook: @TigoCol), línea gratuita de atención al usuario número *300 desde tu móvil Tigo, 118 desde teléfonos fijos, 018000 42 22 22 desde fijo y/o móvil o mediante comunicación escrita.

Una EPM Telecomunicaciones es el prestador de los servicios Fijos de televisión, Internet y Telefonía y Colombia Móvil S.A.E.S.P. es el prestador de servicio de Internet y Telefonía Móvil.

Cordialmente



Lida Marcela Mesa Colorado
 Gerente Soporte y PQR's
 Vicepresidencia de Experiencia a Clientes
 Elaboró: RGUIASAGO

Y notificado como se verifica a continuación:

Domina Digital Certifica que ha realizado por encargo de **COLOMBIA MOVIL S A E S P** identificado(a) con **C.C. 37794473** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de Domina Digital el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

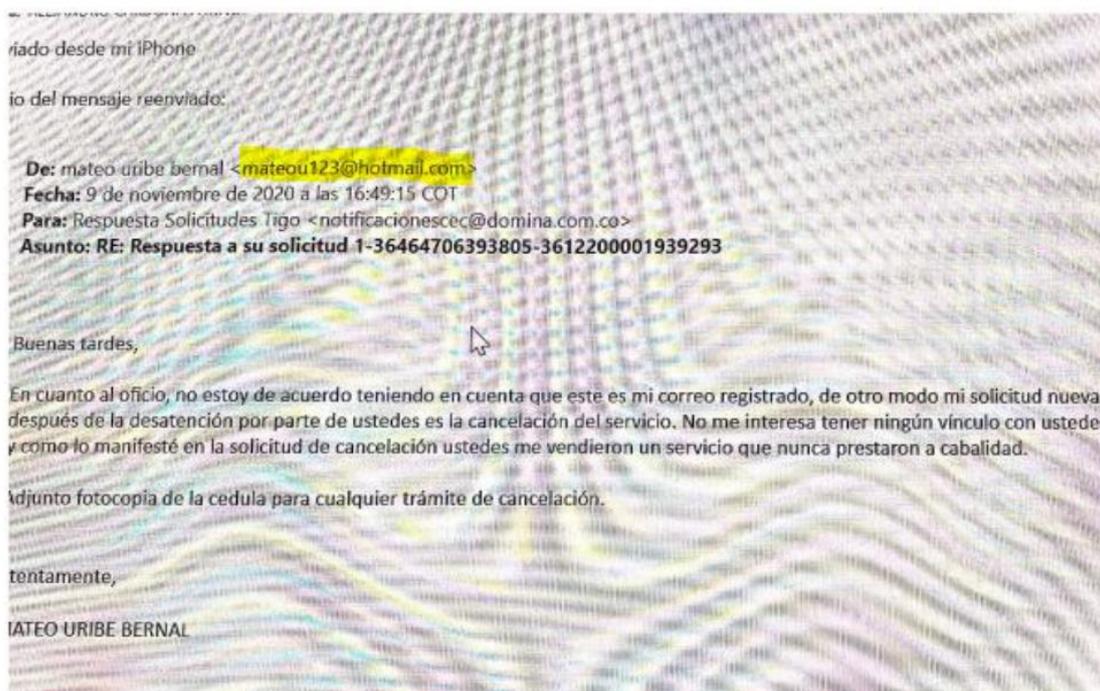
Id Mensaje	8392776
Emisor	enviospqr@tigo.com.co (respuestasolicitudestigo@tigo.com.co)
Destinatario	mateou123@hotmail.com - MATEO URIBE BERNAL
Asunto	Respuesta a su solicitud 1-36464706393805-3612200001939293
Fecha Envío	2020-10-31 01:14
Estado Actual	Lectura del mensaje

Agregó que no se accedió de forma favorable a la petición del accionante en el requerimiento, toda vez que, para el traslado de los servicios se requiere adjuntar a la solicitud documento de identidad del titular del servicio, escaneado al 150% por ambos lados, y ser enviada al correo

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MATEO URIBE BERNAL
ACCIONADO: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2021-00104-00

SoportesPQRTigo@tigo.com.co, en 48 horas hábiles, relacionando el número de radicado, todo ello para garantizar que quien presenta la petición sea el titular o persona autorizada para el trámite, así mismo se debe relacionar la dirección exacta (con número de apartamento, si es el caso) y el barrio del nuevo domicilio, dichos requisitos no son caprichosos sino que obedecen a una política interna de tratamiento de datos personales para evitar casos de Falsedad personal u otro tipo de fraudes en cumplimiento de la normatividad en materia de datos personales.

Por otro lado, indicó y allegó como prueba, que el 9 de noviembre de 2020 el accionante dijo:



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO frente a cada uno de los hechos narrados en la presente acción de tutela, manifestó que se consultó el Sistema de Trámites de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y estableció que el accionante MATEO URIBE BERNAL, no ha presentado petición, queja, reclamo o denuncia alguna al respecto; asimismo, indicó que, tampoco se encontró que el operador COLOMBIA MOVIL S.A, hubiese trasladado recurso de apelación alguno interpuesto por el accionante.

Agregó que en cualquier momento el usuario puede solicitar la terminación de contrato con la simple manifestación de la voluntad expresada por cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en la citada resolución, esto sin perjuicio de que el operador de servicios pueda

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MATEO URIBE BERNAL
ACCIONADO: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2021-00104-00

perseguir las obligaciones adeudadas. Aclarando que si la solicitud de terminación es presentada con una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del periodo de facturación, la terminación ocurrirá en el mismo mes o periodo de facturación, pero si la solicitud es presentada con una anticipación menor, la terminación de servicio se deberá efectuar hasta el próximo periodo de facturación. Asimismo, se debe tener en cuenta que, el proveedor no podrá exigirle ningún requisito adicional o diferente a que sea el mismo titular quien solicite la terminación y sea necesario la acreditación de la titularidad.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. por su parto presentó idéntica respuesta a la de la accionada.

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.

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

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MATEO URIBE BERNAL
ACCIONADO: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2021-00104-00

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

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MATEO URIBE BERNAL
ACCIONADO: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2021-00104-00

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.*

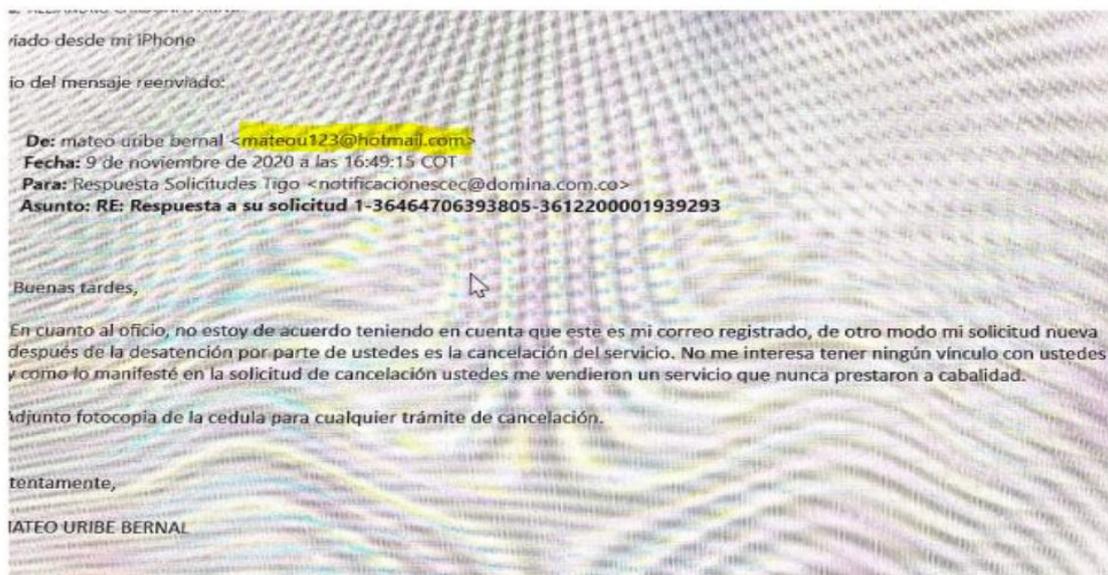
9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

CASO CONCRETO

Dentro del presente asunto la parte accionante manifiesta haber hecho solicitud de traslado de los servicios contratados, fechada el 26/10/2021 ante UNE EPM – TIGO, a pesar de que no allegó prueba de ello la parte pasiva aceptó haber recibido tal solicitud y haberla contestado de forma desfavorable.

Por otro lado, MATEO URIBE BERNAL alega no haber recibido respuesta alguna a su requerimiento, no obstante, con el escrito de tutela aportó la respuesta remitida por la entidad accionada con su negativa y en la que se solicita el aporte de documentos y datos adicionales, en consecuencia considera vulnerados sus derechos fundamentales.

De las respuestas aportadas y del acervo probatorio, encuentra el despacho que la comunicación realizada por el accionante, datada del 9 de noviembre de 2020, frente a la respuesta desfavorable de la accionada y notificada el 31 de octubre, se puede inferir que la misma, es una oposición, desacuerdo que interpretados a favor del usuario constituye una impugnación oportunamente presentada:



PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MATEO URIBE BERNAL
ACCIONADO: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2021-00104-00

Y es que en aplicación del principio pro consumidor, en caso de duda debe estarse a la interpretación que más favorezca los intereses del consumidor (dicho principio se desprende del art. 4 de la Ley 1480 de 2011), y este caso, ante el desacuerdo manifiesto, se itera, debió entenderse tal manifestación como una impugnación a la decisión tomada por el prestador del servicios.

Vistas, así las cosas, se verifica que se esta ante la vulneración del derecho al debido proceso, en tanto a la fecha no se ha dado trámite al recurso presentado por el actor, lo cual realizó dentro de la oportunidad indicado por el mismo prestador de servicios de telecomunicaciones, y en tal sentido se ordenará dar trámite al mismo.

Frente a los demás derechos invocados, no se observa vulneración, en tanto sí hubo respuesta inicial a la mentada solicitud del 26/10/2020, por otro lado la entidad accionada manifestó no haber hechos reporte negativo alguno ante las centrales de riesgo por lo que no se observa vulneración alguna al habeas data del accionante, por último respecto del reembolso de dineros, debe advertir el despacho que la acción de tutela no tiene como propósito la solución de diferencias de carácter patrimonial, en tanto no se observa con ello la vulneración a derecho fundamental alguno.

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 favor de MATEO URIBE BERNAL con C.C. 1.053.803.828 el derecho fundamental al debido proceso vulnerado por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A

SEGUNDO: ORDENAR a UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A – TIGO que en el término de 48 horas de trámite a la impugnación, presentado en término por MATEO URIBE BERNAL en contra de la respuesta notificada el 31 de octubre de 2020.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta decisión a las partes

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: MATEO URIBE BERNAL
ACCIONADO: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2021-00104-00

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