



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO

San Gil – Santander, treinta (30) de junio de dos mil veintidós (2022)

1. ASUNTO

Procede el Despacho a resolver la **ACCIÓN DE TUTELA** interpuesta en causa propia por **Inés Elvira Vargas Barrera**, en contra de **COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**, por la presunta vulneración del derecho fundamental, a la igualdad, debido proceso y al derecho de elegir y cambiar libremente de proveedor de servicios de comunicaciones.

A esta tutela fue vinculado la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO**.

2. ANTECEDENTES

2.1- Refieren la accionante que aproximadamente el mes de junio del año 2020 adquirió el servicio de Internet Hogar con la empresa **MOVISTAR** a través de la oficina de San Gil, otorgándole la línea 7249685. Hace más de 4 meses ha presentado problemas con el servicio, y a pesar de las solicitudes elevadas y las visitas técnicas el servicio no mejoró, razón por la que decidió cambiarse de operador.

2.2.- El día 07 de junio de 2022, sostuvo comunicación con el asesor **Juan Diego Cardona**, con el fin de proceder a cancelar el servicio de internet con **MOVISTAR**, **ASIGNÁNDOLE A SU SOLICITUD DE CANCELACIÓN** el No. 4433221008920031, igualmente, el asesor le informó **que el servicio se cortaría o culminaría desde el 09 de julio de 2022**.

2.3 El 15 de junio del año en curso, a través de la línea de atención al cliente le informan que la solicitud de cancelación fue **ANULADA**. Por ello, a través del número *611 se comunica con la Asesora **Brenda Botero**, quien le expuso que la razón de la anulación de su solicitud de cancelación del servicio obedecía a que el día siguiente de la radicación de cancelación del servicio, mediante mensaje de texto se aceptó un supuesto ofrecimiento del 60% de descuento en la factura del valor del internet hogar.

2.4. La empresa MOVISTAR de forma deliberada, habilidosa y abusiva le envió un mensaje de texto el día inmediatamente posterior a la cancelación del servicio, buscando hacerle incurrir en error para continuar amarrada a un contrato que ya había cancelado, así mismo manifiesta que nunca le dio aceptar al contenido del mensaje.

Que la empresa accionada de forma unilateral procedió a anular una solicitud de cancelación de servicio que en debida forma ya se había finiquitado. De haberse negado desde un inicio la cancelación, habría interpuesto los recursos pertinentes. Con esta actuación se está frente a una anulación indebida que viola todos sus derechos como usuaria.

2.5 La accionante, mediante escrito allegado el 17 de junio del presente año, manifestó que este mismo día, había pagado la factura generada por el periodo del 10 de mayo al 9 de junio de 2022, factura que venía con un descuento a raíz del presunto mensaje



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO

de texto que indicaba una rebaja a favor de la accionante y que hicieron de manera arbitraria para no dejarla cancelar el servicio de internet hogar.

La factura se emitió por un valor de \$18.569 pesos, su valor normal era alrededor de los \$55.709 pesos, sin embargo este pago no significa la aceptación de la accionante de continuar con el servicio, por el contrario reitera la anulación de la cancelación del mismo.

Reitera el hecho que mediante radicado No. 4433221008920031 le aseguró el Asesor Juan Diego Cardona que el servicio seria suspendido el próximo 9 de julio de 2022

3. PRETENSIONES

1.- Tutelar sus derechos fundamentales a la igualdad, debido proceso y al derecho de elegir y cambiar libremente de proveedor de servicios de comunicaciones de su preferencia.

2.- Se ordene a la COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P (MOVISTAR) proceder a ordenar a quien corresponda dejar en firme la cancelación del servicio de internet hogar que se presta en su domicilio ubicado en la calle 3D 4-69 APTO 201 BARRIO PABLO 6 de San Gil, de la línea 7249685 en los términos y condiciones que se habían pactado en la llamada realizada con el asesor JUAN DIEGO CARDONA mediante cancelación que se concretara con el radicado 4433221008920031 del 07 de junio de 2022.

4. TRAMITE Y RESPUESTA

4.1.- Mediante proveído calendado el dieciséis 16 de junio de la presente anualidad, el Despacho admitió la acción de tutela de la referencia, concediendo a la accionada el término de dos (2) días para que se pronunciaran sobre los hechos y la solicitud de Amparo. Igualmente, se vinculó a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**.

1. **COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**, a través de apoderado judicial, solicitó se niegue por improcedente la tutela del derecho fundamental de petición.

Indicó que la entidad verificó en el sistema de gestión de peticiones, quejas y reclamos de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y encontró un derecho de petición que presentó la accionante el día 15 de junio de 2022, encontrándose en término para resolverlo.

Así mismo, revisando el sistema de COLOMBIATELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC se confirma que el ciclo de facturación de la señora INÉSELVIRA VARGAS BARRERA es el día 09 de cada mes, y la solicitud de cancelación fue radicada el día



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO

07 de junio de 2022, motivo por el cual y en atención a la Resolución CRC 5111 de 2017, la cual establece que la solicitud de terminación del contrato debe efectuarse como mínimo, tres (3) días hábiles antes de la fecha de corte de facturación, la cancelación quedó programada para el día 09 de julio de 2022.

La acción de tutela no puede ser instaurada simplemente por considerarse como un mecanismo de protección más ágil o rápida, pues en dicho caso se desvirtuaría su carácter subsidiario.

Los usuarios que se consideren afectados con las acciones u omisiones de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones cuentan con otros medios de defensa para reclamar sus derechos, por tanto, dichos usuarios no deben acudir directamente a la acción de tutela, dado que, por su naturaleza excepcionalísima, esta resulta aplicable solo a aquellos casos en que los medios de defensa preestablecidos no otorgan la salvaguardia requerida. Por lo anterior, es claro que la acción de tutela no es el medio idóneo o procedente para buscar solución a los inconvenientes expuestos por el accionante, máxime cuando se encuentra plenamente demostrado que existe un mecanismo especializado y altamente regulado para la atención de este tipo de eventos.

No existe en el presente caso, prueba alguna que evidencie que la acción de tutela es procedente porque existe el peligro de que se cause un perjuicio irremediable, que justifique el amparo como mecanismo transitorio.

Por las razones anteriormente expuestas, es evidente que en el caso concreto, la acción de tutela es improcedente ya que de lo contrario, se estaría desconociendo la naturaleza excepcional y subsidiaria de la mencionada acción

2. **LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, señaló que conoció de los hechos con ocasión de la presente acción constitucional, así mismo, que la protección deprecada de la presente acción de tutela, no cumple con el presupuesto de legitimación pen la causa por pasiva, toda vez que las presuntas violaciones denunciadas en el escrito de tutela son ajenas al accionar de esta Entidad y van incoadas contra MOVISTAR, toda vez que, le están cobrando por un servicio que ya había cancelado.

Una vez realizado el estudio de los hechos que motivaron la acción de tutela, cabe precisar que no existe un nexo de causalidad entre las vulneraciones alegadas por la accionante y el actuar de esta Superintendencia, toda vez que, se observa que la accionante manifiesta su inconformidad frente a las accionadas, esto es, MOVISTAR, como quiera que a pesar de haber terminado su contrato y haber cancelado e servicio de internet, aun se lo siguen facturando y cobrando.

Que de conformidad con la información registrada en la base de su sistema, NO SE EVIDENCIÓ que a la fecha se haya adelantado investigación de oficio o a petición de parte por la accionante, INES ELVIRA VARGAS BARRERA, por los mismos hechos.



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Concluye señalando que siempre que el Titular de la información accede a la vía jurisdiccional mediante la acción de Tutela, automáticamente se desplaza la competencia que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio al Juez de conocimiento.

5. PRUEBAS

Dentro del presente trámite constitucional se arrimaron las siguientes:

a. Pruebas parte del accionante

- Fotocopia de la Cédula de ciudadanía.
- Factura sobre la instalación del servicio de internet, la cual hace constar su vínculo con MOVISTAR.
- Factura de MOVISTAR con fecha de vencimiento 18 de junio de 2022 y su correspondiente pago.

b. Pruebas Accionando COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P BIC:

Soporte del sistema de radicación de pqrs de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP BIC.

c. Pruebas vinculada SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

- No relaciona pruebas

6. CONSIDERACIONES

6.1. Competencia

Sea lo primero advertir que al tenor de lo dispuesto por el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015 modificado por el artículo 1 del Decreto 1983 de 2017, este Despacho es competente para adoptar la presente decisión, al establecer que: “...conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeren sus efectos, conforme a las siguientes reglas: 1. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales”. Que de acuerdo a la petición elevada ante TELEFONICA MOVISTAR, los hechos se están presentando San Gil – Bucaramanga

6.2. Problema Jurídico.

Conforme a la situación fáctica planteada por la accionante, el Despacho deberá establecer si COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), vulneró el derecho fundamental, a la igualdad, debido proceso y al derecho de elegir y cambiar libremente de proveedor de servicios de comunicaciones, de la señora **Ines Elvira Vargas Barrera**, al no haber cancelado la petición de cancelación del servicio Internet Hogar con la empresa MOVISTAR?.



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO

Para desatar, los anteriores planteamientos, el Despacho deberá abordar la siguiente temática: **(1) Legitimación en la causa en acciones de tutela (2); La acción de tutela como mecanismo de protección de derechos fundamentales; (3) El carácter fundamental del derecho de petición – términos para ofrecer respuesta (4) El debido proceso administrativo; y (5) el caso concreto.**

6.2.1 Legitimación en la causa en acciones de tutela.

La legitimación por activa en la acción de tutela, se predica siempre de las personas titulares de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados. Sin embargo, tal como lo ha establecido la Corte en anteriores oportunidades, a partir de las normas de la Constitución y del decreto 2591 de 1991, el ordenamiento jurídico colombiano permite cuatro posibilidades para la promoción de la acción de tutela. Esas cuatro posibilidades son las siguientes: **(i) el ejercicio directo de la acción de tutela.** (ii) El ejercicio por medio de representantes legales (caso de los menores de edad, los incapaces absolutos, los interdictos y las personas jurídicas). (iii) El ejercicio por medio 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, y (iv) la del ejercicio por medio de agente oficioso¹.

6.2.2 La acción de Tutela como mecanismo de protección de derechos fundamentales.

El artículo 86 de la Carta Política de 1991, el Decreto 2591 de 1.991 y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, han instituido que la acción de tutela se constituye como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o, de los particulares en los casos previamente establecidos en la ley.

Este instrumento constitucional tiene como características su subsidiaridad y residualidad, de tal suerte que, su procedibilidad depende de la inexistencia de otros medios idóneos de defensa judicial, salvo que, aun existiendo tales mecanismos el no amparo inmediato genere un perjuicio irremediable al titular del derecho².

Por lo anterior, la acción de tutela es el medio que permite que los derechos fundamentales de las personas, cumplan su finalidad, cuando hayan sido vulnerados por el actuar de los particulares y entidades públicas o privadas.

Por lo anterior, la acción de tutela es el medio que permite que los derechos fundamentales de las personas, cumplan su finalidad, cuando hayan sido vulnerados por el actuar de los particulares y entidades públicas o privadas.

¹ Sentencia T – 524 de 2012, Sala Séptima de Revisión de tutelas de la Corte Constitucional, conformada por los magistrados Jorge Ignacio Pretelt Chaljub (M. ponente), Humberto Antonio Sierra Porto y Luis Ernesto Vargas Silva.

² Ver también las sentencias: SU-1052 de 2000, T-815 de 2000, T-418 de 2000, T-156 de 2000, T-716 de 1990, SU-086 de 1999, T-057 de 1999, T-554 de 1998, T-414 de 1998, T-235 de 1998, T-331 de 1997, T-237 de 1997, T-026 de 1997 y T-287/95.



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO

Requisitos de inmediatez y subsidiariedad. Reiteración de jurisprudencia

El artículo 86 Superior determina que de manera general, la acción de tutela procede para la protección de los derechos fundamentales de las personas, “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”, o cuando los particulares que presten un servicio público, afecten directamente el interés colectivo o el tutelante se encuentre en situación de subordinación o indefensión frente a ellos.

En desarrollo de este precepto constitucional, el Decreto 2591 de 1991, estableció una serie de requisitos que deben ser satisfechos para que la acción constitucional sea procedente y que el juez constitucional debe valorar en cada caso concreto.

Requisito de Inmediatez

La acción de tutela ha sido instituida como un instrumento judicial, preferente y sumario, para reclamar “la protección inmediata” de los derechos fundamentales de las personas, cuando quiera que resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades públicas, y excepcionalmente de los particulares.

En virtud de ello, tanto la jurisprudencia constitucional como el decreto que regula el trámite de acción de tutela, han señalado que una de las características esenciales de este mecanismo es la inmediatez, entendida ésta como la protección actual, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales que se encuentren amenazados o conculcados .

Esta Corporación ha señalado que dicho principio permite conservar las competencias jurisdiccionales, la organización procesal básica, el debido proceso y la seguridad jurídica que entraña la idea propia del Estado Social de Derecho. En este sentido, esta Corporación ha expuesto que:

“(…) la acción de tutela como mecanismo de protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales debe ser entendida como un instrumento integrado al ordenamiento jurídico, de manera que su efectiva aplicación sólo tiene lugar cuando dentro de los diversos medios que aquél ofrece para la realización de los derechos, no exista alguno que resulte idóneo para proteger instantánea y objetivamente el que aparece vulnerado o es objeto de amenaza por virtud de una conducta positiva o negativa de una autoridad pública o de particulares en los casos señalados por la ley, a través de una valoración que siempre se hace en concreto, tomando en consideración las circunstancias del caso y la situación de la persona, eventualmente afectada con la acción u omisión.”

Así las cosas, este Despacho encuentra que en el presente caso, dicho requisito se encuentra satisfecho, los actos y omisiones que presuntamente vulneran los derechos fundamentales del accionante en la actualidad, de forma que la posible violación de derechos se produce de manera permanente.



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO

Requisito de Subsidiariedad

El artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, determina que la acción de tutela no es procedente “cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentre el solicitante”.

Así pues, la tutela sólo procederá cuando: (i) el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, (ii) de existir otros medios judiciales éstos no sean eficaces o idóneos para la protección de los derechos fundamentales, (iii) se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Lo anterior implica que en principio, cuando “una persona acude a la administración de justicia con el fin de que le sean protegidos sus derechos, no puede desconocer las acciones judiciales ordinarias contempladas en el ordenamiento jurídico para obtener sus pretensiones”.

Así pues, el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, reconoce la validez y viabilidad de los recursos judiciales ordinarios como mecanismos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos, de modo que al existir tales medios de defensa, se debe acudir a ellos preferentemente, siempre que sean conducentes para garantizar una eficaz protección constitucional de los derechos fundamentales de los individuos.

Bajo ese entendido, el sujeto que invoca la transgresión de sus derechos fundamentales por esta vía, debe agotar los medios de defensa disponibles por la legislación para el efecto. Esta exigencia y deber jurídico, pretende asegurar que una acción tan expedita no sea considerada como un mecanismo de defensa que reemplace aquellos diseñados por el Legislador.

Al respecto, la sentencia T-1222 de 2001 señaló: “(...) el desconocimiento del principio de subsidiariedad que rige la acción de tutela implica necesariamente la desarticulación del sistema jurídico. La garantía de los derechos fundamentales está encomendada en primer término al juez ordinario y solo en caso de que no exista la posibilidad de acudir a él, cuando no se pueda calificar de idóneo, vistas las circunstancias del caso concreto, o cuando se vislumbre la ocurrencia de un perjuicio irremediable, es que el juez constitucional está llamado a otorgar la protección invocada. Si no se dan estas circunstancias, el juez constitucional no puede intervenir”.

En síntesis, la acción de tutela es una herramienta judicial de carácter subsidiario, que le exige a los particulares agotar los otros mecanismos judiciales que le permitan remediar la situación de hecho que le causa una vulneración o amenaza a sus derechos. Esta exigencia pretende que la acción constitucional no sea considerada como una instancia más en el trámite jurisdiccional, ni un mecanismo de defensa que reemplace aquellos otros diseñados por el Legislador.



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

6.2.3 El carácter fundamental del derecho de petición – términos para ofrecer respuesta:

El artículo 23 de la Constitución Política, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. En la actualidad también se predica la vulneración del derecho fundamental de petición por parte de particulares.

La Sala Séptima de Revisión de tutelas de la Corte Constitucional, conformada por los magistrados Cristina Pardo Schlesinger - quien la presidio - , José Fernando Reyes Cuartas y Alberto Rojas Ríos, mediante sentencia T-357 de 2018 señaló que con el derecho de petición “(...) **se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política y económica, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.”

Como núcleo esencial de este derecho se circunscribe **(i) una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se solicita, (ii) una respuesta de fondo y (iii) su notificación.**

Sobre el particular, las sentencias C-818 de 2011 y C-951 de 2014 se ocuparon de definir los elementos que integran el núcleo esencial del derecho de petición en los siguientes términos:

*“-La **pronta resolución** esto es, no exceder el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles.*

*-La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según la propia jurisprudencia en la materia, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) **claridad**, que sea de fácil comprensión; b) **precisión**, que la respuesta atienda directamente lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente; y c) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado.”*

Con todo, ha insistido la Corte que el derecho de petición no implica necesariamente una respuesta afirmativa al requerimiento. De allí que, no se configure vulneración alguna de dicho derecho cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio del cual regula el consagradas derecho fundamental de petición y sustituye capítulos I, II y III en los artículo 13 a 33 de la ley 1437 de 2011, señala en su artículo 14 los términos para resolver las distintas modalidades de derecho de petición a saber: toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción; no obstante a ello, las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, que de no cumplirse da a entender que la petición fue aceptada y por consiguiente no podrá la administración negarse al suministro de los documentos, y 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.



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO

Como se observa, los términos para resolver los derechos de petición, varían de acuerdo a la pretensión, sin embargo el término general es el de quince (15) días hábiles, pero si no fuere posible resolver la petición en los plazos 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 (Ley 1755 de 2015, artículo 14, parágrafo).

6.2.4 El debido proceso administrativo.

Consagrado en el artículo 29 constitucional, enmarcado como uno de los principios, y pilares fundamentales de un Estado Social de Derecho como el nuestro, el cual ha sido desarrollado por la jurisprudencia, elevado a la categoría de derecho fundamental y purificado como uno de los iusfundamentalísimos propios de un estado constitucional; deberá aplicarse a toda clase de actuaciones ya sean judiciales o administrativas, con el fin de garantizar la buena aplicación de las normas de orden público por parte de las autoridades que imparten justicia.

Según la Corte Constitucional, el derecho al *debido proceso* es un “*principio inherente al Estado de Derecho, cuyas características esenciales son el ejercicio de funciones bajo parámetros normativos previamente establecidos y la erradicación de la arbitrariedad*”³.

Esta misma corporación lo ha definido “*como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia*”⁴. Al respecto ha dicho que “*El derecho fundamental al debido proceso: (i) comprende no sólo las garantías estrictamente derivadas del artículo 29 de la Carta, sino también todos los principios y valores jurídicos de orden constitucional con los cuales se da pleno respeto a los demás derechos para asegurar un orden justo; y (ii) tiene un ámbito de aplicación que se extiende a toda clase de actuaciones, juicios y procedimientos, que generen consecuencias para los administrados, en virtud del cual se les debe garantizar a éstos la totalidad de elementos inherentes a este derecho fundamental*”⁵.

Pronunciamientos que han dejado en evidencia el alto trato conceptual y de interpretación que ha tenido el debido proceso, trocado por la doctrina colombiana como la facultad del ciudadano de exigir tanto en el proceso judicial como **administrativo**, el respeto absoluto de las normas propias de la actuación por parte del Estado en cada caso concreto de aplicación de la ley sustancial, transcrito en los términos del artículo 29 de la C.P., al proceso o juicio conforme a las leyes preexistentes al acto imputado, **ante juez o tribunal competente**, y con observancia de las formas propias de cada juicio.⁶

En materia administrativa, la jurisprudencia constitucional ha establecido que los principios generales que informan el debido proceso se aplican igualmente a todas las

³ Corte Constitucional, Sentencia C-034 de 2014.

⁴ Corte Constitucional, Sentencia C-248 de 2013.

⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-956 de 2011.

⁶ Sentencia 009 del 27 de agosto de 2007 del H. Tribunal Superior de Tunja-Boyacá, Sala Penal.



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO

actuaciones que desarrolle la administración en el cumplimiento de sus funciones, de manera que se garantice: i) el acceso a procesos justos y adecuados; ii) el principio de legalidad y las formas administrativas previamente establecidas; iii) los principios de contradicción e imparcialidad; y iv) los derechos fundamentales de los asociados.⁷

“El artículo 29 de la Constitución establece que *“el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.”* La Corte Constitucional ha definido el debido proceso administrativo como el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, *“materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa”*. Igualmente ha señalado que la finalidad del derecho al debido proceso administrativo consiste en: *“(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados”*.

Así las cosas, en virtud del principio y derecho fundamental del debido proceso, las actuaciones administrativas se deben adelantar de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecida en la Constitución y la Ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

6.2.5 Análisis del caso concreto.

1.- En el caso concreto se considera que la señora **Inés Elvira Vargas Barrera**, se encuentra legitimada para invocar la presente acción como quiera que es la titular directa del derecho fundamental sobre el cual solicita el resguardo constitucional, quien acudió a la justicia en causa propia.

Igualmente, **COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**, se encuentra legitimada para conformar el extremo pasivo de esta lid, por ser la autoridad a quien se le endilga la vulneración de los derechos fundamentales deprecados, con ocasión de la petición radicada de manera telefónica respecto de la cancelación del servicio por la tutelante frente a la cual considera que no se le ha atendido con una respuesta.

El presupuesto de inmediatez también se encuentra satisfecho en este caso concreto. La acción fue interpuesta en un término prudencial después de ocurrido el hecho generador al que se le atribuye la presunta vulneración del derecho fundamental.

La suplicante indica que con la petición elevada el 7 de junio de 2022 con radicado No. 4433221008920031 el asesor **Juan Diego Cardona**, le aseguró que el servicio sería suspendido **el próximo 9 de julio de 2022**.

Por su parte, **COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**, manifiesta que el ciclo de facturación de la señora **Inés Elvira Vargas Barrera** es el día 09 de cada mes, y la solicitud de cancelación fue radicada el día 07 de junio de 2022, motivo por el cual y en atención a la Resolución CRC 5111 de 2017, la cual

⁷ Corte Constitucional, Sentencia C-600 de 2019.



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO

establece que la solicitud de terminación del contrato debe efectuarse como mínimo, tres (3) días hábiles antes de la fecha de corte de facturación, la cancelación **quedó programada para el día 09 de julio de 2022.**

En concordancia con lo expuesto y en orden a resolver el problema jurídico planteado tenemos entonces que la petición de cancelación del servicio, radicada vía telefónica por la accionante con radicado No. 4433221008920031, obtuvo respuesta por parte de COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), la cual fue que el servicio sería cancelado **el día 09 de julio de 2022**, hechos que son ratificados por la accionada, quien confirma que con base en la fecha de solicitud de cancelación y el ciclo de facturación de la accionante, su servicio será cancelado **el día 9 de julio de 2022**. Lo anterior nos señala que no hay negativa por parte de la entidad accionada en acceder a la petición de cancelar el servicio. Igualmente tenemos con esto, evidencia que ya se generó la respuesta a petición radicada.

De esta manera, la accionante se encuentra libertad de cambiar de operador en el momento lo desee, o esperar hasta el día **09 de julio de 2022** fecha en que su servicio con **MOVISTAR** será cancelado, teniendo presente el ciclo de facturación de la accionante.

Igualmente, se hace necesario señalar que los términos para resolver la petición radicada el día 07 de junio de 2022, a la fecha de radicación de la presente tutela no habían vencido.

Es de acotar que la accionante, también hizo uso del descuento otorgado por la accionada para la cancelación de su factura electrónica No. BEC 229724616 correspondiente al servicio o periodo comprendido entre el 10 de mayo de 2022 al 09 de junio de 2022, señalando, que el servicio de internet estará **vigente hasta el 09 de julio del 2022**, fecha en la cual se cancelará este contrato con **MOVISTAR**.

Ahora bien, de lo anterior se advierte, que las respuestas emitidas por la entidad accionada, responden a la petición radicada por la señora, **Inés Elvira Vargas Barrera** permitiéndole **retirar sus servicios de COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**, servicio que se cancelaran a partir **del 09 de julio de 2020**, fecha que aún no ha llegado, circunstancia que impide la intervención de este Juez constitucional y por ende se pone en evidencia la improcedencia de la petición que elevó en tal sentido, amén que no se configura ninguna conducta u omisión que provoque la vulneración de los derechos invocados. Como se logra sustraer de las pruebas aportadas por las partes se concluye que entidad accionada adelantó las acciones tendientes a realizar el trámite correspondiente para cancelar el servicio servicio de Internet Hogar, atendiendo con ello cualquier circunstancia que pueda llegar a ocasionar alguna trasgresión de los derechos fundamentales expuestos por la accionante.

Puestas de este modo las cosas, no se evidencian circunstancias vulneratorias de las garantías fundamentales, expuestas por la tutelante, ya que obtuvo respuesta por a su petición de manera positiva, por lo que se procederá a declarar la **improcedencia** de esta acción de tutela,



ACCION DE TUTELA - FALLO

Radicado: 2022-0161 (33)
Accionante: INES ELVIRA VARGAS BARRERA
Accionado: COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)
Vinculados: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO

6 DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO PRIMERO PROMISCOU MUNICIPAL DE SAN GIL SANTANDER**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR POR IMPROCEDENTE la presente acción de tutela promovida la señora **Inés Elvira Vargas Barrera**, en contra de **COLOMBIANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**, según lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta decisión a los interesados por el medio más eficaz, conforme al artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: De conformidad con el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, la presente providencia podrá ser impugnada dentro de los tres días siguientes a su notificación, ante el superior jerárquico; en el evento de no ser impugnada dentro del término establecido, envíese por Secretaría al día siguiente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

FREDY ALEXANDER FIGUEROA MATEUS
Juez

Oficial Mayor, I.A.A.H

Firmado Por:

Fredy Alexander Figueroa Mateus
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Juzgado 001 Promiscuo Municipal
San Gil - Santander

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: **ec17314118383d4addefec06e4992efbb341b36b522802cfbb3fcc69584fd1f6**

Documento generado en 30/06/2022 05:10:04 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>