



**JUZGADO CUARENTA Y UNO (41) LABORAL  
DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ**  
[j41ctolbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j41ctolbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Veintisiete (27) de septiembre de dos mil veintitrés (2023).

**ACCIÓN DE TUTELA promovida por ELIZABETH SIERRA GÓMEZ  
contra la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y  
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P. (MOVISTAR).**

**ANTECEDENTES**

La señora **ELIZABETH SIERRA GÓMEZ**, en nombre propio, presentó acción de tutela con la finalidad de que se ampare su derecho fundamental de petición y se ordene a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P. (MOVISTAR)**, profiera respuesta de fondo, de forma clara y congruente a la solicitud elevada el pasado 24 de febrero de 2023.

Narra la señora ELIZABETH SIERRA que, el pasado 24 de abril presentó una petición ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y TELEFONIA MOVISTAR por las fallas, el abuso y la falta de servicio por parte de SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P. (MOVISTAR), y que a la fecha ninguna de las entidades accionadas ha contestado dicha petición.

**TRÁMITE PROCESAL**

La acción de tutela correspondió por reparto a este Despacho el día veinte (20) de septiembre de 2023, a continuación, mediante proveído del mismo día se admitió en contra de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.E.S.P. (MOVISTAR)**. De igual manera, se ordenó su notificación, para que en el término de dos (2) días presenten el informe previsto en el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, y se pronuncien acerca de los hechos que dan origen a la presente acción, en la forma en que estime conducente.

La accionada **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P. (MOVISTAR)**, rindió informe solicitando se niegue las pretensiones invocadas en el escrito de tutela; sustenta su pedimento informando que, la entidad emitió respuesta al derecho de petición radicado por el accionante, mediante comunicación del 22 de septiembre de 2023, comunicado a la dirección electrónica [elizabethsierragomez@hotmail.com](mailto:elizabethsierragomez@hotmail.com), con la cual considera que se brindó una respuesta de fondo a lo pretendido.

De igual forma, en su contestación índico que se encuentra registro de la comunicación del día 24 de febrero del 2023, donde se informan fallas en el servicio de la línea, la entidad accionada índico que el servicio se encontraba suspendido por falta de pago antes de la fecha límite, que era el día 12 de febrero del 2023, así mismo, indica la entidad accionada que el servicio se encuentra cancelado desde el 02 de marzo de 2023, sin que se realizara cobro por concepto de cláusula de permanencia y además confirma que los equipos con los cuales se prestaba el servicio, ya están a disposición la entidad accionada, de las demás pretensiones asegura movistar no ser la autoridad competente.

Una vez debidamente notificada la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO presentó respuesta al escrito de tutela, de la que se logra evidenciar el comunicado a la accionante, a la dirección electrónica [elizabethsierragomez@hotmail.com](mailto:elizabethsierragomez@hotmail.com), junto con 2 archivos PDF anexos, que no fueron anexados a la respuesta de la presente acción de tutela, como se evidencia en el expediente digital (Folio 4 del documento “06RespuestaSic”).

### CONSIDERACIONES

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es procedente para reclamar la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales de una persona, cuando quiera que estos resulten amenazados o vulnerados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o de los particulares en los casos expresamente señalados por el inciso final de este precepto.

Puestas, así las cosas, corresponde este Despacho determinar si se ha vulnerado el derecho fundamental de petición alegado por la parte actora a fin de que se ordene a la accionada **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P. (MOVISTAR)** contestar de fondo la petición elevada el 24 de febrero de 2023.

Previo a estudiar de fondo el asunto, es necesario determinar en primera oportunidad, sobre la procedibilidad de la acción de tutela.

#### **Procedencia general de las acciones de tutela.**

Frente a la **legitimación en la causa por activa**, este corresponde a la señora **ELIZABETH SIERRA GÓMEZ** quien actúa a nombre propio, como titular del derecho invocado, razón por la cual, se encuentra legitimada para promover la acción de tutela; respecto a la **Legitimación por Pasiva**, se acredita, al corresponder a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P. (MOVISTAR)**, entidades de las cual se depreca la vulneración al derecho fundamental (artículo 5 Decreto 2591 de 1991); frente a la **inmediatez**, este requisito se cumple, toda vez que, la acción fue presentada en un término prudente y razonable. Finalmente, respecto a la **subsidiariedad** se encuentra acreditado toda vez que no existe otro recurso o media de defensa judicial para proteger el derecho de petición.

Por lo expuesto hasta acá, es diáfano que la solicitud de amparo es procedente, por lo que se procederá a realizar el estudio de fondo a fin de resolver el problema jurídico planteado.

### **El Derecho de Petición.**

Al respecto, se debe recordar que el artículo 23 de la Constitución Nacional, establece que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”; De igual manera, según el mismo análisis y alcance que la Corte Constitucional le ha dado en reiteradas jurisprudencias, este contiene las siguientes características especiales que se encaminan en la obtención de una contestación pronta y completa de lo solicitado:

*“(…) La Constitución Política en su artículo 23, consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener de ellas pronta resolución de fondo.*

*La Corte Constitucional se ha referido en distintas oportunidades a la importancia de esta garantía fundamental, cuya efectividad, según se ha reconocido, “resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 20. Constitución Política)”[7].*

*A partir de esta garantía la jurisprudencia ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:*

*“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. (...)*

Por otra parte la ley 1755 de 2015<sup>1</sup>, que regula el trámite que se le imparte a las peticiones que se presentan ante cualquier autoridad en sus artículos 13 al 22, dentro de los cuales el artículo 14 regula el término para proferir respuesta y que corresponde a 15 días, el mismo que además podrá prorrogarse si se informa antes del vencimiento del término la razón en la demora a su respuesta y se indica el plazo en el cual se resolverá, prórroga que solo podrá como máximo ser el doble del inicialmente previsto, mientras que el artículo 15 fija las formas en que puede ser presentada, según el cual la solicitud puede ser verbal o escrita; normas que en su tenor literal indican 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.*

*Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.*

*Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.*

*A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.*

*Parágrafo 10. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.*

*Parágrafo 2. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.*

*Parágrafo 3. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.”*

Teniendo en cuenta la norma citada, y frente al caso que nos ocupa, encuentra este juzgado que la accionada **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P. (MOVISTAR)**, con el informe que rindió respecto de la tutela que aquí nos ocupa, acreditó que dio contestación de fondo a la petición elevada el pasado 24 de febrero de 2023, esto es, clara -de fácil comprensión-, precisa -atiende lo solicitado en su totalidad-, congruente -con forme a lo solicitado- y consecuente con el trámite que la origina (Corte Constitucional T 044 de 2019).

Del escrito de petición de calenda ya citada, la señora ELIZABETH SIERRA solicitó i) terminación del contrato ii) devolución de dineros cancelados por el servicio no disfrutado iii) No aplicación de la cláusula de permanencia, iv) sanción económica a movistar por incumplimiento y fallas en el servicio y v) Recoger los equipos con los que se prestaba el servicio.

De lo anterior citado, encuentra este Estrado Judicial que lo resuelto por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P. (MOVISTAR)** es de fondo frente a las peticiones, por lo que, respecto a las solicitudes de terminación del contrato y la no aplicación de la cláusula de permanencia, se le indica a la accionante que el servicio se encuentra cancelado desde el 02 de marzo y no se le realizó cobro por cláusula de permanencia, así mismo, frente a la petición de la sanción económica, considera la accionada que no es la autoridad competente y finalmente, frente a la petición de recoger los equipos con los que se prestaba el servicio, informa la entidad accionada que estos ya se encuentran bajo su propiedad.

Aunado a lo anterior, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P. (MOVISTAR)** también acreditó ante el Despacho que efectuó en debida forma la comunicación de la respuesta a la accionante, esto a través del correo electrónico [elizabethsierragomez@hotmail.com](mailto:elizabethsierragomez@hotmail.com), el 22 de septiembre de 2023 y el, correo que pertenece al accionante, pues es el mismo del acápite de notificaciones del escrito de tutela. De esta manera fue efectivamente comunicado al correo electrónico dispuesto por la accionante en la misma fecha de su emisión.

Ahora bien, el Despacho debe indicar a la parte accionante que la respuesta negativa de la entidad no es violatorio del derecho fundamental de petición tal y como lo ha considerado de vieja data la Corte constitucional en sentencias T 242 de 1993 y T 146 de 2012, al indicar que *“el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa”*

Corolario de todo lo expuesto, concluye este Juzgador que, en las actuales circunstancias, **el hecho vulnerador al derecho fundamental de petición se superó, sobreviniendo una carencia actual de objeto.**

### **Carencia actual de objeto por hecho superado.**

Por lo expuesto, en lo que tiene con la figura del hecho superado, la Corte Constitucional en diversas providencias se manifestado frente a dicho fenómeno jurídico, tal es el caso de la sentencia T-011 de 2016, en la cual se manifestó:

*“El hecho superado se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez. La jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela. Es decir, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del accionante a partir de una conducta desplegada por el agente transgresor. El daño consumado tiene lugar cuando “la amenaza o la vulneración del derecho fundamental han producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela. La configuración de este supuesto ha sido declarada por la Corte, por ejemplo, en los casos en que el solicitante de un tratamiento médico fallece durante el trámite de la acción como consecuencia del obrar negligente de su E.P.S., o cuando quien invocaba el derecho a la vivienda digna fue desalojado en el curso del proceso del inmueble que habitaba”.*

Aunado a ello, se debe recordar que la misma Corporación en sentencia T 085 de 2018 ha desarrollado la figura jurídica del hecho superado en los siguientes términos:

*“La jurisprudencia de esta Corporación, en reiteradas oportunidades, ha señalado que la carencia actual de objeto sobreviene cuando frente a la petición de amparo, la orden del juez de tutela no tendría efecto alguno o “caería en el vacío”. Al respecto se ha establecido que esta figura procesal, por regla general, se presenta en aquellos casos en que tiene lugar un daño consumado o un hecho superado.*

*El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional. En este supuesto, no es perentorio incluir en el fallo un análisis sobre la vulneración de los derechos fundamentales cuya protección se demanda, salvo “si considera que la decisión debe incluir observaciones acerca de los hechos del caso estudiado, [ya sea] para llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, o para condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes, si así lo considera. De otro lado, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que la providencia judicial incluya la demostración de la reparación del derecho antes del momento del fallo. Esto es, que se demuestre el hecho superado”.*

Por su parte, la accionada **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, con la respuesta allegada allega imágenes de envío de una presunta respuesta a la accionante. Sin embargo, no allegó los documentos soportes de la misma ni rindió un informe explicando el trámite surtido por lo tanto, resulta imposible para este Juzgado determinar que efectivamente se cumplió con el deber de dar una respuesta de fondo, clara y congruente a la accionante respecto de su petición, por lo tanto, al no comprobarse dicha contestación en lo que a esta acción constitucional se refiere se está quebrantando el derecho fundamental de petición de la accionante, y por ende da lugar a la procedencia del amparo del mismo.

Por lo anterior, se tutelaré el derecho de petición de la actora y, en consecuencia, se ordenará a la accionada **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por conducto de su Jefe, Director y/o quien hiciera sus veces o correspondiera, para que en el término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente sentencia, si no lo hubiere hecho, proceda a dar respuesta de fondo, clara y concisa a la petición elevada por la accionante **ELIZABETH SIERRA GÓMEZ**, el pasado mes de febrero de 2023.

### DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y UNO (41) LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

### RESUELVE

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de **ELIZABETH SIERRA GÓMEZ** vulnerado por la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por las razones anotadas en la parte motiva de esta providencia.

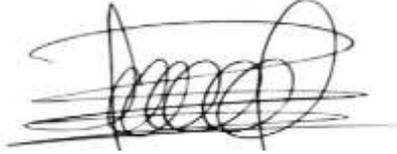
**SEGUNDO: ORDENAR** a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** que a través de su presidente y director o quien haga sus veces, en el término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente sentencia, si no lo hubiere hecho, resuelva de fondo la solicitud elevada el pasado 24 de febrero de 2023 por la accionante **ELIZABETH SIERRA GÓMEZ** ya sea de manera positiva o negativa y en el mismo término le comunique lo resuelto a la accionante a la dirección de correo electrónico aportado con la presente acción constitucional.

**TERCERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO** de la acción de tutela impetrada por **ELIZABETH SIERRA GÓMEZ** contra **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P. (MOVISTAR)**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**CUARTO: NOTIFICAR** esta providencia a las partes en los términos del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**QUINTO: REMITIR** el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, siempre y cuando la decisión aquí proferida no fuere impugnada.

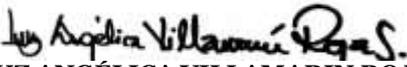
**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LUIS GERARDO NIVIA ORTEGA**  
Juez

**JUZGADO CUARENTA Y UNO LABORAL DEL  
CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**

La providencia que antecede se notificó por Estado  
N° 161 del 28 de septiembre de 2023.



**LUZ ANGÉLICA VILLAMARÍN ROJAS**  
Secretaria