

Señores

**MOVISTAR S.A.**

REF: RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN

La respuesta enviada el día de hoy 17 de julio de 2020, carece de fundamentos, como quiera que el CUN, que se exigen han sido allegados en memorial de 19 de mayo y 18 de junio de este año, y se refiere a varias solicitudes y reclamos que he presentado ante ustedes, la supeintendencia y el ministerio de ciencia y tecnología: 4433200001103167, 1598268, 1926150, 2177654, 2237651, 3259290, por lo anterior es obligación de ustedes tener esta información y no solicitarla al usuario, pues es la entidad la que está recibiendo las quejas presentadas por el suscrito en varias oportunidades.

Por lo tanto la respuesta es evasiva y debe ser resuelta de fondo como lo dispone la jurisprudencia de la Corte Constitucional, y dentro de los términos legales, no hay razón fáctica, ni jurídica para ampliar a 30 días más la respuesta, como quiera que se me está causando un perjuicio que debe ser reparado y haré valer mis derechos ante las autoridades.

Respecto de la fibra óptica solicitada, los planes vendidos no especifican la red o tecnología ofertada, sino que se compra es un servicio y la empresa está obligada a entregarlo de manera eficiente, sin que interese al usuario cual sea la falla que los mismo técnicos han detectado y han recomendado que solicite a la empresa el cambio de la red obsoleta de más de 15 años de antigüedad a fibra óptica como en otros sectores de la ciudad y en general en Colombia.

Por lo anterior le pido se reponga su decisión y en caso de no hacerlo, me conceda el recurso de apelación.

Att.



**JORGE ENRIQUE SANTANILLA MEDINA**

C.C. No. 17.317.175 V/cio

← DERECHO DE PETICIÓN ART. 23 C.P.



JORGE SANTANILLA

Mié 2/06/2021 11:37 AM

Para: correspondencia@mailf.movistar.co



Respetados señores COLOMBIA COMUNICACIONES S.A. E.S.P. MOVISTAR, soy JORGE ENRIQUYE SANTANILLA MEDINA, usuario del servicio de internet de Villavicencio, comuna 8, sector barrio Américas, Araguaney y colegios buenos Aires, domingo Savio y cristo rey, con el fin presentar derecho de petición, para que dé respuesta a las diferentes peticiones y quejas de la comunidad por la mala prestación del servicio referido, que se presta con cableado multipar de cobre y que se ha solicitado a ustedes se ha sustituido por FIBRA OPTICA y su negativa a estas peticiones desde meses atrás. causando un perjuicio y vulneración a derechos colectivos como es el acceso a los servicios publico de manera eficiente. Por lo que para agotar el requisito de procedibilidad de acción popular que se presentara, esperamos respuesta.

att.

VECINOS DEL SECTOR COMUNA 8 DE VILLAVICENCIO  
AUTORIZO SE ENVIE RESPUESTA EA ESTE CORREO.

[Responder](#) | [Reenviar](#)

Bogotá, julio 17 de 2020

Señor  
**JORGE SANTANILLA MEDINA**  
santanilla.juridico@hotmail.com

CUN 4433201013446662

**MOTIVO:** Información - 86695955

Reciba un cordial saludo de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, para nosotros es de gran importancia recibir y atender las peticiones y quejas presentadas por usted, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su comunicación donde nos manifiesta que problema de conectividad le informamos:

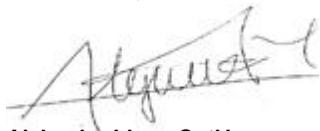
Con el ánimo de dar respuesta completa a su petición, se hace necesario que nos manifieste el número de CUN del cual presenta su inconformidad.

En efecto, de no recibir la información dentro del mes siguiente al recibo de esta comunicación, entenderemos que ha desistido de su petición. Lo anterior de conformidad con el artículo 17 de la ley 1437 de 2011, según el cual: "*Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.*"

Correspondiente a cambio a fibra, le informamos que se debe generar cambio de plan, motivo por el cual es necesario que se comunique con nuestros canales de atención para que se le brinden las ofertas necesarias y confirmar la cobertura, el cual esta sujeto a disponibilidad técnica y portafolio vigente.

Esperamos le haya resultado útil esta información; recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular movistar al \*611 o desde su celular o fijo movistar a la línea 018000930930, para otros operadores al fijo (1)-5885204 o desde una línea celular al 0315885204 (aplica costos de llamada de acuerdo a su operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside.

Cordialmente,



**Alejandro Llano Gutiérrez**  
**Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR's**  
Gerencia Atención Escrita  
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P

Elaboró: Jacqueline Fraile Fraile

Señor  
**JUEZ CIVIL DEL CIRCUITO DE VILLAVICENCIO** (Reparto)  
Despacho

ACCIÓN POPULAR

ACCIONANTE: **JORGE ENRIQUE SANTANILLA MEDINA**

ACCIONADA: COLOMBIA COMUNICACIONES S.A. E.S.P. MOVISTAR S.A.

**JORGE ENRIQUE SANTANILLA MEDINA**, mayor de edad, identificada con la C.C. Nro. 17.317.175 de Villavicencio, persona natural actuando en nombre propio, en ejercicio de las ACCIONES POPULARES, establecidas en la ley 472 de 1998, de acuerdo con el artículo 9, ibídem, formulo demanda de ACCION POPULAR, ante este despacho contra COLOMBIA COMUNICACIONES S.A. E.S.P. "MOVISTAR" y demás persona jurídica comprometida, en la violación, vulneración, amenaza, agravio y daño contingente a los derechos e intereses colectivos que trata el artículo 4º de la Ley 472 de 1998, literales H y J, como son: H) "El acceso a la infraestructura de servicios que garanticen la salubridad publica"; J) "El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna"; de conformidad con las siguientes pretensiones y hechos:

### **I. HECHOS, ACTOS, ACCIONES y OMISIONES**

PRIMERO: - La empresa "COLOMBIA COMUNICACIONES S.A. E.S.P. MOVISTAR S.A.", viene prestando el servicio de internet desde hace muchos aproximados 15 años, en el sector del barrio Araguaney, Américas y vereda buenos Aires, entre otros de la comuna 8 de Villavicencio.

SEGUNDO: La prestación del servicio de internet se realiza desde esa época por el sistema de cable multipar de cobre, el cual está obsoleto y se presentan fallas permanentes en el servicio.

TERCERO: Este sector cuenta con más de 5 mil usuarios de internet, incluidos 3 colegios con más de 1500 alumnos y un jardín infantil del ICBF, que se ven abocados a sufrir la falta de conectividad permanente a este servicio público que ha sido considerado como esencial los servicios de telecomunicaciones de acuerdo al decreto 464 de 2020, más aún en esta época de pandemia donde la gran mayoría de actividades académicas y laborales se realizan a través de plataformas virtuales y que la tecnología nos ha llevado a cambiar el hábito de la comunicación presencial y escrita por la comunicación virtual en algunas casos es obligatoria hacerla de manera virtual, como por ejemplo la actividad judicial, educativa, salud, administrativa y en una gran mayoría de trabajos que exigen la NO presencialidad.

CUARTO: El sistema de cableado multipar de cobre, desde años atrás en Colombia ha sido sustituido por fibra óptica, en razón a que su efectividad en la conectividad para el internet es menos riesgosa de presentar fallas en el servicio, por lo tanto, en Villavicencio las empresas de comunicaciones que prestan el servicio de internet, han acogido esta tecnología y han realizado algunas conexiones en la ciudad.

QUINTO: La empresa "MOVISTAR S.A. E.S.P." en algunos sectores de la ciudad ha realizado la actividad de implantar fibra óptica para mejorar el servicio de internet, sin embargo, violando el derecho a la igualdad, en este sector de la ciudad ha omitido la instalación y conexión de esta tecnología que sustituye el cable multipar de cobre, el cual es arcaico y no cumple con las expectativas de los usuarios de la empresa accionada. Desafortunadamente, en el sector de la vereda buenos aires, los colegios y araguaney no hay otro operador y por lo tanto es obligatorio ser usuarios de MOVISTAR, mientras que el barrio las Américas y los héroes casi el 90 % de usuarios se han trasladado a CLARO y otros operadores, como me lo informan los presidentes de la junta comunal.

SEXTA: Esta comunidad en diferentes oportunidades a manifestado el pésimo servicio de internet prestado por MOVISTAR, a través de quejas y derechos de petición, recursos, algunos son: radicados 4433200001103167, 1598268, 1926150, 2177654, 2237651, 3259290 y diferentes a llamadas a la línea 018000940099, al celular 315 2333333, sin recibir de manera eficiente y pronta la reactivación de la conectividad, presentándose una mora exagerada en solucionar las fallas del servicio. Lo que se ha puesto en conocimiento de los entes de control MIN TIC Y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA

Y COMERCIO (protección de los derechos del consumidor), sin que a la fecha se haya realizado por parte de MOVISTAR, acciones para mejorar el servicio. De acuerdo a las siguientes referencias:



Bogotá, julio 17 de 2020

Señor  
**JORGE SANTANILLA MEDINA**  
santanilla.juridico@hotmail.com

CUN 4433201013446662

**MOTIVO:** Información - 86695955

Reciba un cordial saludo de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, para nosotros es de gran importancia recibir y atender las peticiones y quejas presentadas por usted, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su comunicación donde nos manifiesta que problema de conectividad le informamos:

Con el ánimo de dar respuesta completa a su petición, se hace necesario que nos manifieste el número de CUN del cual presenta su inconformidad.

En efecto, de no recibir la información dentro del mes siguiente al recibo de esta comunicación, entenderemos que ha desistido de su petición. Lo anterior de conformidad con el artículo 17 de la ley 1437 de 2011, según el cual: *"Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual."*

Correspondiente a cambio a fibra, le informamos que se debe generar cambio de plan, motivo por el cual es necesario que se comunique con nuestros canales de atención para que se le brinden las ofertas necesarias y confirmar la cobertura, el cual esta sujeto a disponibilidad técnica y portafolio vigente.

Esperamos le haya resultado útil esta información; recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular movistar al \*611 o desde su celular o fijo movistar a la línea 018000930930, para otros operadores al fijo (1)-5885204 o desde una línea celular al 0315885204 (aplica costos de llamada de acuerdo a su operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside.

Cordialmente,

**Alejandro Llano Gutiérrez**  
Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR's  
Gerencia Atención Escrita  
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P

Elaboró: Jacqueline Fraile Fraile

BOGOTÁ D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 20-131455-00000-000	FECHA: 2020-05-19 19:49:51
DEP: 72 GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	EVE: 0 SIN EVENTO
TRAM: 317 DP-PETICION	FOLIOS: 1
ACT: 411 PRESENTACION	

72

Señor (a) (es):  
**JORGE ENRIQUE SANTILLANA MEDINA**  
- BOGOTÁ D.C.

**ASUNTO:** Radicación: 20-131455-00000-000  
Trámite: 317  
Evento: 0  
Actuación: 411

El presente documento constituye constancia de radicación ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por consiguiente No es necesario que envíe esta misma solicitud vía fax, correo electrónico o radicarla en las instalaciones de la SIC.

#### DATOS DE QUIEN PRESENTA LA RADICACIÓN

Tipo documento: CC  
Identificación No.: 17,317,175  
Nombre: JORGE ENRIQUE SANTILLANA MEDINA  
Dirección: santanilla.juridico@hotmail.com  
Ciudad: - BOGOTÁ D.C.  
Teléfono:  
Email: santanilla.juridico@hotmail.com

#### INFORMACIÓN POBLACIONAL

Indique a qué grupo étnico pertenece : - NO REGISTRA  
Tiene usted alguna condición de discapacidad?: NO  
Atención preferencial?: SI - ADULTO MAYOR  
Pertenece a algún grupo de interés?: NO

#### ASUNTO COMUNICACIÓN

DERECHO DE PETICIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

**Tipo de Comunicación:** PETICION

**Descripción:** Soy usuario del servicio de internet de la empresa MOVISTAR, desde hace varios años, siendo este deficiente, sin conectividad permanente mas aún en estos tiempos que se requiere para nuestro trabajo y estudio de 3 hijos, la empresa no contesta los teléfonos para hacer los reclamos y cuando se logra demoran hasta 15 días en hacer la visita, no han realizado un buen trabajo para solucionar el problema de todos usuarios del sector, me hicieron corte a pesar de la prohibición del gobierno y no hacen los descuentos de los tiempos por falta del servicio que es constante. Hoy se coloco la queja 4433200001926150 por riesgo de caída de un árbol, que puede arrastra la red y por ende la perdida del servicio y me dijeron que en 15 días enviaban un inspector. La empresa no recibe derechos de petición o reclamos escritos en las oficinas de Villavicencio, funcionario recibe la queja verbal y no dan respuesta alguna sobre el reclamo. Espero se investigue y sancione a esta empresa que viola los derechos del consumidor, el derecho al trabajo y educación, además la dignidad humana, pues ya es demasiado tiempo esperando se solucione el problema. mi teléfono es 3102664687. Espero pronta respuesta sin tener en cuenta los términos legales del derecho de petición.

**Anexos:**

No se adjuntaron archivos

El número de radicación que aparece en el rótulo, le servirá para hacer seguimiento a su petición, a través de la página Web de la Superintendencia en la consulta de trámites en el link:  
<http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>,  
call center 6513240 línea gratuita a nivel nacional 018000910165 o al 5870000 ext. 1191.

Atentamente

**CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

**Nota:** Las decisiones de los trámites y los procesos adelantados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán adoptadas dentro de los términos estipulados en las disposiciones legales que los regulen, atendiendo el debido proceso.

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 20-182861-1	FECHA: 2020-06-23 09:38:15
DEP: 72 G.ATENCIONADADANO	EVE:0 SINEVENTO
TRA:317 DP-PETICION	FOLIOS: 1
ACT: 440 RESPUESTA	

72

Señor  
**JORGE ENRIQUE SANTILLANA MEDINA**  
santanilla.juridico@hotmail.com

**Asunto:** Radicación: **20-182861- -1**  
Trámite: 317  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Respetado Señor:

Reciba un cordial saludo de la Superintendencia de Industria y Comercio y el agradecimiento por la confianza depositada en nuestra Entidad. Damos respuesta a la comunicación en la que relata una serie de inconvenientes con la empresa **MOVISTAR**; sobre el particular, es preciso informarle el procedimiento establecido por las disposiciones legales vigentes en materia de servicios de telecomunicaciones y de esta manera agotar la vía administrativa.

De acuerdo con la Ley 1341 de 2009<sup>1</sup> y el régimen integral de la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, usted en primer término debe presentar ante **MOVISTAR** las peticiones, quejas o reclamos por la facturación o fallas del servicio y le asignará un número de radicado **CUN**, el cual le permitirá en cualquier momento hacer el seguimiento del estado de su PQR; debe tener en cuenta, que **MOVISTAR** debe responder en primera instancia, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de su petición.

Si la respuesta inicial de **MOVISTAR** es negativa o no satisface sus expectativas, usted puede manifestar su inconformidad presentando los recursos de reposición en subsidio de apelación, solicitando que se revoque, modifique o aclare la decisión tomada por aquel.

Los recursos de reposición y en subsidio apelación deben presentarse en el mismo momento, ante **MOVISTAR** ya que fue él quien decidió la petición, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El recurso de reposición deberá ser resuelto por **MOVISTAR**, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación. Si la respuesta al recurso de reposición sigue siendo negativa para usted, **MOVISTAR** debe enviar el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro del término de cinco (5) días hábiles, para que sea esta Entidad la que resuelva el recurso de apelación.

<sup>1</sup>Modificada por la Ley 1978 del 25 de julio de 2019



Es importante aclarar que si la petición, queja, reclamo o recurso de reposición no son resueltos por **MOVISTAR** dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación, **MOVISTAR** deberá proceder a reconocer el efecto del silencio administrativo positivo.

En el evento que **MOVISTAR** no reconozca este efecto, usted tendrá la posibilidad de informarlo a la Superintendencia para que se inicie la investigación administrativa pertinente, dicho silencio administrativo positivo podrá radicarlo a través de la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

No obstante lo anterior, esta Superintendencia también cuenta con un **servicio de mediación y facilitación** de conflictos. Se trata de una herramienta virtual en donde la SIC actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionadas con derechos del consumidor.

Este canal de mediación se denomina **SIC Facilita**, donde tanto usted como el proveedor **MOVISTAR** se reunirán a través de un chat en línea dirigido por la Superintendencia de Industria y Comercio. El acceso se encuentra en nuestra página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), desplazando la barra hacia la parte inferior. Allí se puede visualizar un recuadro de nombre "**SIC Facilita**", haga clic en este enlace para ingresar a la plataforma de mediación y resolución de conflictos y/o a través del siguiente link: <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/>.

De igual manera, es preciso indicarle que para poder acceder a los servicios de **SIC Facilita** en materia de servicios de telecomunicaciones contra el proveedor **MOVISTAR**, es necesario que usted haya presentado una reclamación previa y cuente con una respuesta por parte del MOVISTAR a esa reclamación, es decir, usted debe tener una petición inicial presentada ante MOVISTAR, un CUN asignado a la petición y la respuesta de MOVISTAR a dicha petición; motivo por el cual, lo invitamos a cumplir con este requerimiento, ya que en el caso de que la respuesta que recibió no sea satisfactoria, usted en ese momento podrá hacer uso de la plataforma **SIC Facilita** acreditando dicho requisito y anexando los soportes correspondientes.

Una vez ingrese a la página principal de **SIC Facilita**, siga las instrucciones de registro que podrá encontrar a mano derecha de la página en el botón "**INGRESAR**" en la sección denominada "**Portal del Consumidor**". Cuando se encuentre registrado en nuestra plataforma, usted podrá presentar su requerimiento, el cual será puesto a consideración del proveedor **MOVISTAR** en tiempo real. También se podrá agendar sesiones virtuales de chat, mediadas por un abogado designado por la Superintendencia, a través de las cuales usted tendrá la oportunidad de llegar al mejor acuerdo posible respecto a su reclamación.

Al finalizar el proceso, tanto el proveedor **MOVISTAR** como usted recibirán un contrato de transacción que servirá para exigir el cumplimiento de lo acordado y en el cual se indicaran las implicaciones legales del mismo.

Es importante aclarar que **SIC Facilita** es una alternativa a la solución de su conflicto con el proveedor **MOVISTAR**, por lo que, en caso de no llegar a un acuerdo, usted debe continuar con el proceso de vía administrativa, que se explicó en la primera parte de esta comunicación.

Dado lo anterior, el proceso de vía administrativa y el reclamo en la plataforma **SIC Facilita**, se hacen de manera simultánea, por lo que, si usted decide hacer uso de **SIC Facilita**, debe continuar



con el proceso de vía administrativa, presentando sus recursos en el término que establece la ley, ya que **SIC Facilita** es un mecanismo de facilitación que no suspende los términos de la actuación administrativa que usted inició ante **MOVISTAR**

Para mayor comprensión le sugerimos remitirse a la Resolución 5111 de 2017, emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC.

Recuerde que al ser usted la parte interesada, es importante hacer el seguimiento correspondiente a su trámite a través de los canales de atención que se indican al final de la comunicación o a través de la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), ubicando y dando clic en el menú deslizable de color amarillo “trámites y servicios” situado en la parte inferior derecha de la página de inicio, en la opción “consulte el estado de su trámite”, digitando el año y número asignado o a través del siguiente link: <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>

**La anterior información, se brinda reiterando respuesta emitida por esta Entidad, a derecho de petición presentado por usted, por inconvenientes con el mismo operador, cuyo número de radicado es 20-131455- -1. Por lo tanto, se le sugiere adelantar el trámite enunciado.**

Si requiere información adicional, puede comunicarse directamente con nuestro contact center en Bogotá 5920400 de lunes a sábado de 7:00h a 19:00h, o línea gratuita nacional 018000-910165 de lunes a sábado de 7:00h a 19:00h.

De manera alternativa, puede contactarnos a través de cualquiera de los demás canales de atención, ingresando al enlace <https://www.sic.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n>

Si lo desea, puede solicitar orientación jurídica, programando una cita a través de las líneas de atención al ciudadano, la cual se puede llevar a cabo de manera telefónica, debido a que, dada la contingencia actual, en el momento no se están prestando servicios presenciales en la Entidad.

Le agradecemos por darnos la oportunidad de atenderle y le recordamos que cualquier sugerencia, reclamo o inconformidad con la respuesta dada por esta entidad, se puede enviar a través de nuestra página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), en el enlace “Presente su PQRFS”, o ingresando a través del siguiente enlace: <http://10.42.0.15/servilinea/PQRSF2/index.php>

Atentamente,

**CEIRA MORALES QUICENO**  
COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaboró: Edna Rocío Fiesco  
Revisó: Edna Rocío Fiesco  
Aprobó: Ceira Morales Quiceno

Señores

**SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA Y CONTROL DE COMUNICACIONES**  
**MINISTERIO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Carrera 8 calle 12 y 13 edificio Murillo Toro  
Bogotá

Asunto: Derecho de Petición art. 23 de la C.P; 13 y s.s. del CPACA

Referencia: registro 202047100 - Radicado Mintic No. 201025989

Respetados Señores;

**JORGE ENRIQUE SANTANILLA MEDINA**, mayor de edad y vecino de esta ciudad, en calidad de usuario del servicio esencia de internet, prestado por la empresa **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**, me dirijo a ustedes en tercera oportunidad para reclamar que se atienda con carácter urgente la intervención de esta empresa y se ordene la compulsión de copias ante la superintendencia de industria y comercio, para que se ordene la prestación eficaz y oportuna del servicio de internet en mi hogar, lugar de estudio y trabajo de mi familia, puesto que mediante radicados 4433200001103167, 1598268, 1926150, 2177654, 2237651, 3259290 y diferentes a llamadas a la línea 018000940099, al celular 315 2333333 y a través de la página web de la empresa MOVISTAR, se han colocado derechos de petición y quejas o reclamos, que no han sido solucionados de fondo, pues envían el técnico retardadamente y realizan pruebas y calibran el equipo temporalmente para que la conexión sea momentánea por horas o máximo 2 días, como se podrá evidenciar en las bitácoras de la empresa contratista "COBRA".

Ya ustedes les enviaron una comunicación el día 10 de junio de 2020, sobre esta situación y no han dado respuesta, ni solución definitiva, seguimos sin el servicio permanente y eficiente a pesar de tener 10 megas, no cumple con las necesidades que en estas épocas de virtualidad laboral y de educación sea catalogado el INTERNET, por el gobierno nacional como un SERVICIO ESENCIAL.

Mi esposa y yo somos abogados litigantes y debemos cumplir compromisos de audiencias virtuales con los despachos judiciales habilitados y tenemos tres hijos estudiando, lo que implica que el uso de este servicio es obligatorio y nos ha causado un grave perjuicio, ya que no hay conectividad permanente y las reparaciones técnicas que debe ejecutar la empresa es el cambio de la red antigua y obsoleta de más de 15 años, por fibra óptica, como lo han recomendado los mismos técnicos que han conocido el problema de este sector, pues, no solo este inmueble es el afectado sino el resto de la comunidad.

---

Esperamos poder contar con una pronta solución y respuesta de las gestiones a las peticiones

Notificaciones: carrera 64 No. 10 A-39 Urbanización Arguaney – teléfono 310 2664687 –  
Villavicencio.



Cordialmente,

**JORGE ENRIQUE SANTANILLA MEDINA**

C.C. No. 17.317.175 de Villavicencio  
santanilla.juridico@hotmail.com

Bogotá, 23 de Junio de 2020.

CUN: 8033773



Califica tu experiencia  
con nuestra respuesta



Señor:

**JORGE ENRIQUE SANTANILLA MEDINA**

**Motivo:** Derecho de petición -Abonado No. 8-6695955

Reciba un cordial saludo de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, para nosotros es de gran importancia recibir y atender las peticiones y quejas presentadas por usted, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su comunicación donde nos manifiesta que presenta fallas técnicas con el servicio de internet, al respecto le informamos:

1. Señor usuario, le indicamos que, al realizar las respectivas validaciones en nuestro sistema, se evidencia que los servicios en mención han presentado reportes de fallas técnicas notificadas por el cliente en las siguientes fechas:

REPORTE	INICIO DE VIGENCIA	FIN DE VIGENCIA	DIAS	REPARACIÓN
1	04/06/2020	05/06/2020	2	Servicio Ok
2	09/06/2020	14/06/2020	6	Servicio Ok

2. Ahora bien, de acuerdo con los reportes de fallas técnicas le informamos que se procede a realizar aseguramiento por compensación por tiempo fuera de servicio de 8 días el cual verá reflejado en la próxima factura que se emita, la cual se aplicará de acuerdo con la fórmula de compensación estipulada de la siguiente manera:

Compensación=VMpt/720\*Hnd

Donde:

- **VMpt:** Valor mensual del plan tarifario al que está suscrito el usuario al momento de la interrupción del servicio.
- **Hnd:** Número de horas en que no estuvo disponible el servicio.

Es oportuno recordarle que, con relación a las obligaciones de los usuarios, se indica como una de ellas: Informar al proveedor sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre los cuales tuviere conocimiento, y adoptar las acciones sugeridas por el proveedor con el fin de preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.

En ese sentido, es pertinente reiterar que es deber del cliente reportar las fallas que se presenten en el funcionamiento de sus servicios, para lo cual, la compañía tiene establecidos los canales de atención al usuario, entre ellos, las líneas de atención mencionados al final de la presente comunicación

Es importante indicar que no todas las reparaciones se generan en predio, algunas se solucionan directamente desde la central, por lo que el área técnica no se desplaza hasta el lugar de instalación de los servicios.

3. Ofrecemos disculpas si se han presentado inconvenientes debido a la interpretación de la información suministrada por parte del técnico Camilo Franco. En este sentido le comunicamos que la empresa adelantó las investigaciones correspondientes con el fin de esclarecer la situación y en el evento de comprobarse la responsabilidad del funcionario, tomando los correctivos necesarios. Agradecemos su valiosa información al respecto y su comprensión.

## RESUELVE

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la compañía procede atender su reclamación de forma favorable.

Esperamos le haya resultado útil esta información; recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular movistar al \*611 o desde su celular o fijo movistar a la línea 018000930930, para otros operadores al fijo (1)-5885204 o desde una línea celular 0315885204 (aplica costos de llamada de acuerdo con su operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside.

Para nosotros es muy importante conocer sus comentarios, por lo tanto, lo invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción escaneando el código QR con su equipo celular, el cual se encuentra en la parte superior de esta carta.

Cordialmente,



**Alejandro Llano Gutiérrez**  
**Jefe Atención Entidades Goblemo y PQR's**  
**Gerencia Atención Escrita**  
**Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P**  
**Elaboró: Angola Ramírez.**

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le 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 electrónico (página web o red social), línea gratuita de atención al usuario número 018000 930 930 desde su teléfono fijo o \*611 desde su móvil Movistar o mediante comunicación escrita.



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

Respuesta dada para el radicado **201032202**

Registro Automático con Plantilla.

Código TRD: 221

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	
FECHA: 26/6/2020	HORA: 11:17:39
REGISTRO No: <b>202051173</b>	
DESTINO: JORGE ENRIQUE SANTANILLA MEDINA	
VILLAVICENCIO-META	

Bogotá D.C.,

Doctor

**FABIÁN HERNÁNDEZ RAMÍREZ**

Presidente

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**

Avenida Suba No. 114 – 55

maría.bernalc@telefonica.com

Ciudad

**Asunto: Respuesta a Radicado MinTIC 201032202. Presunta deficiencia en la calidad del servicio de internet por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**

Respetado doctor Hernández:

Esta Subdirección ha recibido comunicación radicada en este Ministerio con número 201032202, en la cual se hace referencia a la segunda queja presentada por el señor Jorge Enrique Santanilla Medina a esta entidad, relacionada con la deficiente calidad en la prestación del servicio de internet por parte de Movistar. Adicionalmente, a través de radicados 4433200001103167, 1598268, 1926150, 2177654, 2237651 y 3259290 el señor Santillana ha presentado las respectivas quejas, reclamos y derechos de petición al operador sin recibir respuesta ni solución alguna, de la siguiente manera:

*"JORGE ENRIQUE SANTANILLA MEDINA, mayor de edad y vecino de esta ciudad, en calidad de usuario del servicio esencia de internet, prestado por la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), me dirijo a ustedes en tercera oportunidad para reclamar que se atienda con carácter urgente la intervención de esta empresa y se ordene la compulsión de copias ante la superintendencia de industria y comercio, para que se ordene la prestación eficaz*



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

*y oportuna del servicio de internet en mi hogar, lugar de estudio y trabajo de mi familia, puesto que mediante radicados 4433200001103167, 1598268, 1926150, 2177654, 2237651, 3259290 y diferentes a llamadas a la línea 018000940099, al celular 315 2333333 y a través de la página web de la empresa MOVISTAR, se han colocado derechos de petición y quejas o reclamos, que no han sido solucionados de fondo, pues envían el técnico retardadamente y realizan pruebas y calibran el equipo temporalmente para que la conexión sea momentánea por horas o máximo 2 días, como se podrá evidenciar en las bitácoras de la empresa contratista "COBRA".*

*Ya ustedes les enviaron una comunicación el día 10 de junio de 2020, sobre esta situación y no han dado respuesta, ni solución definitiva, seguimos sin el servicio permanente y eficiente a pesar de tener 10 megas, no cumple con las necesidades que en estas épocas de virtualidad laboral y de educación sea ha catalogado el INTERNET, por el gobierno nacional como un SERVICIO ESENCIAL.*

*Mi esposa y yo somos abogados litigantes y debemos cumplir compromisos de audiencias virtuales con los despachos judiciales habilitados y tenemos tres hijos estudiando, lo que implica que el uso de este servicio es obligatorio y nos ha causado un grave perjuicio, ya que no hay conectividad permanente y las reparaciones técnicas que debe ejecutar la empresa es el cambio de la red antigua y obsoleta de más de 15 años, por fibra óptica, como lo han recomendado los mismos técnicos que han conocido el problema de este sector, pues, no solo este inmueble es el afectado sino el resto de la comunidad.*

#### **PETICIÓN**

- **SE ORDENE UNA RIGUROSA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA AL PROBLEMA PLANTEADO**
- **SE ORDENE COMPULSA DE COPIAS A LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**
- **SE ORDENE LA COMPENSACIÓN POR LOS PERJUICIOS CAUSADOS, POR LOS CORTES PERMANENTES DEL SERVICIO, PUES LA FACTURA NO REPORTA VARIACIÓN DE DESCUENTOS POR LOS CORTES**
- **SE ORDENE REEMPLAZAR LA RED ANTIGUA POR FIBRA OPTICA**





El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

• **SE ORDENE LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.**"

Con base en lo anterior, esta Subdirección traslada nuevamente esta petición a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)** para que se pronuncie dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del presente documento[1], e informe si actualmente cuenta con procedimientos para mejorar la calidad del servicio contratado por el señor Santanilla en la ciudad de Villavicencio, Meta. Finalmente, le solicito dar respuesta a la inquietud del peticionario con copia a esta Subdirección.

[1] Numeral 5 artículo 64 de la ley 1341 de 2009

Cordialmente,

Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones  
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Tel: 57 (1) 344 34 60  
VigilanciaycontrolComunicaciones@mintic.gov.co  
Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13  
Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia



SEPTIMA: Para citar un caso el día 23 de mayo de 2021, se presentó una falla de calcinamiento del modem o reuter, que dejó completamente el hogar sin internet, se presentó la reclamación bajo el radicado "avería abierta" No. 4433211008013015 del día siguiente 24 de mayo de 2021, hasta la fecha de hoy que preparando esta demanda (29 de mayo de 2021) y a pesar de la insistencia y falta de comunicación con la accionada no sea presentado ningún funcionario a solucionar el problema. solo hubo esta conversación Vía whats app con uno de ellos el día 27 de mayo de 2021 al abonado 315 2333333, como se demuestra con las imágenes anexas. En este hogar somos tres abogados: el suscrito, mi esposa MARIELA PEREZ PENAGOS, mi hijo y dos estudiantes: universitaria y primaria. Fuimos perjudicados enormemente pues toda la semana sin el servicio de internet para nuestras actividades nos dejó sin cumplir con nuestras obligaciones. Y así ocurre en diferentes hogares y colegios del sector que no hemos sido escuchados por MOVISTAR. Pues su actuar es irracional.

Al igual los colegios del sector entre estos el BUENOS AIRES, que tiene tres líneas con MOVISTAR, han presentado quejas por las fallas del servicio de internet, radicados 4433211008443336 y 4433211028445617, y a la fecha después de más 8 días, no han solucionado el servicio.

OCTAVO: El día 30 de mayo de 2021, tuve comunicación por whats app, y cambiaron el radicado de la reclamación y solo hasta el día 31 de mayo solucionaron el problema, es decir una semana sin el servicio y nunca se refleja descuentos en la liquidación en la facturación.

NOVENO: La falta de respuesta por parte de la accionada, de los entes de control y autoridad ministerial, nos obligan a presentar esta acción constitucional, directamente sin que se requiera requisito de procedibilidad, ya que las reclamaciones, quejas y derechos de petición son claros en manifestar que se está vulnerando el derecho colectivo de acceso a la infraestructura de servicios que garanticen la salubridad pública y acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna. Como lo establece la ley 472 de 1998.

DECIMO: En grabación de la visita a los funcionarios que hicieron el cambio de modem el 31 de mayo de 2021, se evidencia que la mejor solución para mejorar el servicio es la sustitución del cableado de cobre a FIBRA OPTICA.

DECIMO PRIMERO. Es importante manifestar al despacho, que acudimos a este mecanismo constitucional para que se protejan los derechos colectivos contemplados en el art. 4 de la ley 472 de 1998, ya que se ven vulnerados colectivos de una comunidad. Como se ha manifestado en correo electrónico a la accionada para que den respuesta a dicha vulneración de derechos colectivos y así agotar el requisito de procedibilidad de acuerdo al art. 161 del CPACA, sin embargo, en aplicación al art. 10 de la ley 472 de 1998, no se requiere el agotamiento de la vía gubernativa en este caso, por tratarse de una flagrante vulneración de derecho o interés colectivo que a través de todas las pruebas allegadas y sustentado en hechos se ve amenazado o vulnerado la comunidad de la comuna 8 de Villavicencio, al no recibir de manera eficiente el servicio público esencial de internet, que presta la empresa MOVISTAR acá accionada.

## MEDIDA CAUTELAR

- Comedidamente, solicito que con la admisión de la demanda como medida cautelar se ORDENE al accionado COLOMBIA COMUNICACIONES - MOVISTAR S.A. E.S.P. se mantenga el servicio de internet de manera que haya una **conectividad eficiente** y que en caso de presentarse fallas en el servicio una vez se radique la reclamación se ordene de manera inmediata a más tardar dentro de las **24 horas siguientes**, se realicen todas las actividades administrativas y operativas para el restablecimiento del servicio de los usuarios de este sector de la comuna 8. (barrio Araguaney, Américas y vereda buenos Aires, entre otros), sin dilaciones, esto mientras por sentencia se ordene las pretensiones principales.

## II. PRETENSIONES

A fin de que cese la amenaza, la vulneración y el agravio de los derechos e intereses colectivos solicito al señor Juez disponga lo siguiente:

PRIMERO: Se ordene al accionado COLOMBIA COMUNICACIONES - MOVISTAR S.A. E.S.P., se realicen a su costa todas las acciones financieras, presupuestales, administrativas y operativas para

la sustitución de las redes que transportan el servicio público esencial de internet a los barrios ARAGUANAY, AMERICAS Y VEREDA BUENOS AIRES, que actualmente se encuentra funcionando denominadas sistema de cable multipar de cobre, por redes de FIBRA OPTICA del más alto nivel y estándares de calidad, en un plazo máximo de 3 meses.

SEGUNDO: Se ordene al accionado COLOMBIA COMUNICACIONES - MOVISTAR S.A. E.S.P. se realice el mantenimiento permanente de las redes actuales y/o existentes, mientras se ejecuten y entreguen las redes de FIBRA OPTICA al servicio de la comunidad.

TERCERO: Se ordene al accionado COLOMBIA COMUNICACIONES - MOVISTAR S.A. E.S.P. que una vez puesto en servicio de internet a través de la red de fibra óptica modifique los tiempos de reacción para realizar los trabajos por fallas en el servicio y que este no sea superior a las 24 horas una vez radicada la reclamación.

CUARTO: se ordene al accionado COLOMBIA COMUNICACIONES - MOVISTAR S.A. E.S.P. pague a favor del accionante las costas y agencias en derecho.

### III. LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA

Se deduce por el texto de los artículos 1º, 2º, 4º, 9º, 12 y 13 de la Ley 472 de 1998, se deduce que por la naturaleza de dicha acción, su objetivo y los derechos frente a los cuales recae, toda persona, natural o jurídica, además de las organizaciones y entidades que se mencionan en el artículo 12, está legitimada en la causa por activa; y la acepción “toda”, conforme al Diccionario de la Real Academia Española, se refiere a “lo que se toma y se comprende entera y cabalmente...”, y teniendo en cuenta la finalidad de esta clase de acciones, es decir, la protección de los derechos e intereses que están en cabeza de toda la comunidad, se entiende entonces la razón por la cual tanto el constituyente de 1991 como el legislador establecieron de manera clara que “cualquier persona” como integrante de la sociedad puede ejercer estos mecanismos judiciales para la protección de los derechos o intereses de naturaleza colectiva, y, en este caso en particular, el derecho al acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, por lo que es perfectamente claro que, según lo preceptuado en la ley y lo considerado por la jurisprudencia, todas las personas están legitimadas para ejercitar una acción popular cuando exista una amenaza o sea lesionado algún derecho o interés de índole colectivo.

### IV. AGOTAMIENTO DE LA VIA GUBERNATIVA

De acuerdo con el artículo 10 de la ley 472 de 1998, “ Cuando el derecho o interés colectivo se vea amenazado o vulnerado por la actividad de la administración, no será necesario interponer previamente los recursos administrativos como requisito para interponer la acción popular” , **por lo tanto interpongo directamente esta acción ya que se pretende evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos mencionados** en atención a que la situación de hecho en que me fundamento se viene prolongando en el tiempo sin que la accionada la solucione de oficio, no obstante su claro conocimiento de la problemática afectada, por tal razón como se menciona en el hecho decimo primero, se presentó derecho de petición específicamente aclarándoles que se están vulnerando el derechos colectivo que deben ser protegido.

### V. DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS VULNERADOS

Con los hechos acciones y omisiones de las autoridades antes relatados, se están vulnerando, agravando y causando daño contingente a los intereses y derechos colectivos de los habitantes de que hablan las siguientes normas:

Los descritos en el Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia, relacionados con: “el acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública” y “ El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna”, consagrados en el artículo 4º de la ley 472 de 1998.

### NORMAS QUE FUNDAMENTAN JURDICAMENTE LA ACCIÓN

1. Constitución Nacional:

Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho....”.

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, deberes y derechos consagrados en la Constitución;

(...)

Las autoridades de la república están instituidas...para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado....”.

(....)

Artículo 6. Los particulares solo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión y extralimitación en el ejercicio de sus funciones.”

(...)

Artículo 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente la libre competencia económica y otras de similar naturaleza que se definan en ella.

(...)

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

2. Ley 489 de 1998

Principios y finalidades de la función administrativa

Artículo 3. Principios de la función administrativa. La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia, Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de los servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.

Parágrafo. Los principios de la función administrativa deberán ser tenidos en cuenta por los órganos de control y el Departamento de Planeación de conformidad con lo dispuesto con el artículo 343 de la Constitución Política de Colombia, al evaluar el desempeño de las entidades y organismos administrativos y al juzgar la legalidad de la conducta de los servidores públicos en el cumplimiento de sus deberes constitucionales, legales o reglamentarios, garantizando en todo momento que prime el interés colectivo sobre el particular.

Artículo 4. Finalidades de la función administrativa. La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.

3. Ley 472 de 1998

## **VI. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN POPULAR**

De lo anterior se tiene que es procedente la presente acción, como quiera que está encaminada a la protección de varios derechos colectivos como lo son: El acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública; El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna”.

## **VII. FUNDAMENTO LEGAL**

Fundamento de derecho:

El artículo 4° de la Ley 472 de 1998.

Ley 489 de 1998

Constitución Política, artículos 1, 2, 6, 88, 209.

## **VIII PRUEBAS**

### TESTIMONIALES

Sírvase ordenar y recepcionar los testimonios de las siguientes personas mayores y vecinos de esta ciudad, quienes les consta sobre los hechos y pretensiones de esta acción.

JOSE ERIVER SUAREZ, quien se ubica en la Carrera 66 No. 10 A- 25 urbanización Araguaney de esta ciudad. Email: jeriver1@gmail.com

FERNANDO HERNANDEZ, quien se ubica en el colegio cristo rey del barrio Araguaney. Email: secretaria@cristoreyvillavicencio.edu.co

MILLER FERNANDO MORENO GUZMAN, se ubica en Carrera 65 No. 10 A- 06 urbanización Araguaney de esta ciudad. Email: milferguz\_77@hotmail.com

RICARDO ANDRES TOSCANO CAVIRRIAN, (presidente la Junta de acción comunal del barrio Américas) se ubica en las oficinas de la junta del barrio las Américas de esta ciudad.

JUDITH SANTANA PULIDO, (presidenta de la Junta de acción comunal de la vereda buenos aires) se ubica en la vereda buenos aires de esta ciudad. Email: santanajudith02@gmail.com

EVANGELINA AGUIRRE CASTILLO, Rectora de la institución educativa buenos aires, se ubica en la Cra. 62 No. 3-88 sur barrio las Américas. Email: rectoriabuenosaires@gmail.com

El objeto de esta prueba es demostrar los hechos mencionados, así como también todo lo que conozcan sobre la problemática y solución aludida.

### DOCUMENTALES

- Derecho de petición a MOVISTAR
- Derecho de petición dirigido a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
- Derecho de petición a MINISTERIO DE LAS TECNOLOGÍAS
- Imágenes de las comunicaciones con MOVISTAR y radicados de recibidos
- 8 imágenes de conversación del día 27 de mayo de 2021 con un funcionario de la accionada.
- 3 imágenes de conversación del día 30 de mayo de 2021 con un funcionario de la accionada.

### INSPECCIÓN JUDICIAL

Solicito al señor Juez, se sirva decretar una inspección judicial, con la intervención de un experto en REDES DE COMUNICACIONES, a los sitios de los hechos objeto de esta demanda, a fin de corroborarlo los mismos, con la presencia del señor Personero Municipal y otras autoridades que usted considere.

Solicito se tenga como prueba, el hecho **notorio, público, evidente y actual de la violación de los derechos colectivos** que viene ocurriendo en los lugares descritos en los hechos de esta demanda.

## **X. SOLICITUD ESPECIAL**

Solicito respetuosamente se notifique de oficio al accionado y a quienes el señor Juez considere prudente en el trámite de la presente acción constitucional, como también solicito se informe a la comunidad sobre la presente acción fijando avisos en lugar visible de la secretaria de este Despacho y/o se den emplazamientos que deberán ser fijados en carteleras de las oficinas del ente accionado, o cualquier otro medio eficaz.

## **XI. CARGA DE LA PRUEBA**

Por razones de orden económico del suscrito demandante, solicito al señor Juez, que respecto a la práctica de pruebas y obtención de dictámenes, se sirva dar aplicación al artículo 30 de la ley 472 de 1998; es decir que se solicite los experticios que se requieran a las entidades correspondientes, cuyo objeto está referido al tema materia de debate y con cargo a dicha entidad, y, si la práctica de la prueba se requieran auxiliares de la justicia, solicito que los gastos del dictamen y su costo final sean

cancelados con cargo al FONDO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS.

## **XII. COMPETENCIA**

De acuerdo con el artículo 15 de la ley 472 de 1998, este Honorable Juzgado es competente para conocer de este asunto.

## **XIII. ANEXOS**

La demanda, los anexos, copia para archivo y los traslados de ley.

## **XIV. PARTES Y NOTIFICACIONES**

Actor:

Se notificará personalmente en su Despacho o en la Carrera 64 No. 10 A- 39 urbanización Arguaney de Villavicencio. Teléfono 3102664687. Correo: santanilla.juridico@hotmail.com

Al accionado:

COLOMBIA COMUNICACIONES - MOVISTAR S.A. E.S.P. en la Avenida 40 No. 35 A-30 barrio Maizaro - Villavicencio correo: @movistar.es@telefonica.net

Respetado señor Juez,



**JORGE ENRIQUE SANTANILLA MEDINA**

C.C. No. 17.317.175 de Villavicencio

T.P. No. 124.965 del C.S.J.