



San Gil, Veinticinco (25) de Septiembre de Dos Mil Veinte (2020)

Sentencia No. 040 Radicado 2020-00041-00

Surtido el trámite establecido por el Decreto 2591 de 1991 y estando dentro del término señalado en el artículo 29 ibidem, procede el despacho a decidir en primera instancia la acción de tutela impetrada por la señora ANALIDA VELÁSQUEZ PINEDA, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'894.137 expedida en San Gil (S.), en contra de la empresa de telecomunicaciones MOVISTAR (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.).

I. ANTECEDENTES

La precitada ciudadana promovió acción de tutela en contra de la empresa de telecomunicaciones MOVISTAR (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.), propendiendo por la protección de su Derecho Fundamental de Petición, con base en los siguientes:

II. HECHOS

El acontecer fáctico sobre el cual se sustenta el amparo impetrado, se contrae a lo siguiente:

Asegura la accionante que la empresa MOVISTAR le está facturando y en consecuencia obligándola a pagar mensualmente un servicio telefónico que está suspendido desde hace varios meses, que le llaman constantemente a cobrarle, pero no le dan un valor razonable para ponerse al día, como es su intención hacerlo.

Asevera que desde el mes de enero del año en curso, atendiendo un promocional que la misma empresa le ofreció mediante telemarketing, aceptó la instalación del servicio de internet en un negocio de propiedad familiar que tienen hace más de 20 años, contrato verbal que fue incumplido por parte de dicha empresa, pues nunca se presentaron los técnicos a instalar el prometido servicio.

Que teniendo en cuenta que los negocios hoy en día no subsisten si no se implementan de manera virtual, insistió durante meses en la instalación del servicio de internet, con el desgaste telefónico que significa llamar a esa empresa, recibiendo por parte de ellos siempre excusas diferentes.

Aduce que con la emergencia social tuvieron que cerrar el negocio durante varios meses, sufriendo pérdidas económicas bastante considerables, por lo cual se atrasaron en la cancelación de las facturas, generando un corte inmediato por parte de MOVISTAR.

Expresa que siguió insistiendo en la instalación del servicio de internet, argumentando que ahora más que nunca lo necesitan para implementación de la tienda virtual, ya que de otra manera su negocio, del cual se sustentan 2 familias, no sobrevivirá debido al poco flujo de clientes que de manera presencial se acercan a solicitar sus servicios, y que de hecho ya tiene lista toda la documentación para la implementación de la tienda virtual con una entidad de crédito, pero por falta de conectividad en su establecimiento, dicho proceso se halla en stand by.

Afirma que ante la constante negativa de la empresa en mención, decidieron dar de baja la línea telefónica fija para buscar otro proveedor de servicios, lo cual a todas luces los perjudica, ya que esa es la línea que conocen todos sus clientes y que se encuentra registrada en Cámara de Comercio, RUT y publicidad en general, petición que también fue negada por parte de Movistar, si ésta no la hace directamente el dueño del local comercial,



titular de dicha línea, quien es un adulto mayor de 90 años que desde siempre les ha dado la libertad de decidir sobre la línea en estos más de 20 años que llevan como sus arrendatarios. Que ante esta nueva solicitud, los convencieron de continuar con ella, prometiéndoles una vez más que sí les instalaría el servicio de internet, pues había disponibilidad en el sector y como prueba de ello cuenta con el radicado 44332000002683637, pero la empresa incumplió nuevamente y entonces ellos reiteraron su deseo de cancelar la línea, lo cual no aceptan si no es directamente el dueño quien lo hace, o que les otorgue un poder especial, asegurando que ello es muy difícil dada la edad avanzada del propietario, que ni siquiera teléfono maneja, cuestionando que si es ella quien ha venido pagando las facturas a Movistar desde hace más de 20 años, ha decidido sobre los planes telefónicos, y figura como usuaria autorizada, al igual que su esposo en dicha empresa, ¿no tiene derecho a dar de baja la línea? Además, si es política de Movistar mantener las líneas, ¿por qué no le instalan el internet que básicamente es su petición principal? Se pregunta si no será por no respetarles el derecho a la igualdad ya que otros negocios vecinos cuentan con ese servicio, y a nivel general en el municipio se está ofreciendo por parte de Movistar un servicio de línea telefónica más internet a un menor valor al que ellos pagan hace años sólo por el servicio de llamadas locales.

Dice que por lo anterior, presentó un Derecho de Petición ante Movistar, a través de su página web, el 27 de julio del año en curso, según código CUN-4433-20-1015685622, donde manifestó todo lo precedente y además solicitó un valor razonable para ponerse al día en el pago de sus facturas, el cual le fue contestado casi 20 días después de la fecha límite, aduciendo que fue de manera incompleta, pues no le solucionaron nada, no le permiten dar de baja directamente la línea, no le dan el valor para ponerse al día y le reiteran que no hay disponibilidad técnica para la instalación de internet en su local comercial, argumentando que dichas solicitudes son atendidas directamente por los asesores a través de las líneas telefónicas, manifestando que eso no es verdad, toda vez que sumado al desgaste que significa llamar allí, ningún área se responsabiliza en forma directa de la situación, peloteando las llamadas a diferentes asesores, extensiones, líneas, hasta que el cliente se aburre de esperar e insistir.

Como pruebas de lo afirmado anexó los siguientes documentos en formato digital:

- Copia del Derecho de Petición de fecha 27 de julio de 2020.
- Fotocopia de su documento de identidad
- Copia de la Respuesta al Derecho de Petición, emanada de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., fechada el 20 de agosto de 2020
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del señor Héctor Angarita Castillo, Titular de la línea telefónica en conflicto.

III. PETICIONES

Del contenido de la demanda se concluye, que lo pretendido por la accionante es que se tutele su Derecho Fundamental de Petición, y que en consecuencia, se ordene a la entidad accionada MOVISTAR (Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.), se sirva resolver de manera clara y de fondo la solicitud impetrada por ella el 27 de julio de 2020.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

Una vez recibida por reparto virtual, según acta N° 4258 del 21 de septiembre de 2020, este Despacho mediante auto de la misma fecha, admitió la acción de tutela, ordenando correr traslado de la demanda a la accionada, a fin de que se pronunciara sobre los hechos y pretensiones de la demanda de tutela, y presentara las pruebas que considerara pertinentes para ejercer su derecho constitucional de defensa y contradicción.



V. ARGUMENTOS JURÍDICOS Y FÁCTICOS DE LA ENTIDAD ACCIONADA

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

A través de correo electrónico del 23 de septiembre de 2020, por intermedio del señor Andrés Trujillo Maza, en su calidad de Apoderado de dicha Entidad, manifestó que La señora ANALIDA VELÁSQUEZ PINEDA radicó derecho de petición bajo el N° 4433201015685622 ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. solicitando la instalación del servicio y de manera subsidiaria la cancelación de la línea, entre otras cosas, manifestando que tal solicitud que fue atendida y respondida en forma oportuna y de fondo, el 20 de agosto de 2020, siendo debidamente notificada de la misma, ya que ella misma aporta dicha respuesta al presente proceso, adicionando que con respecto al radicado N° 44332000002683637 al que hace mención la accionante, debe advertir que el mismo corresponde con un número de oferta comercial y no con el radicado de una petición.

Asevera que su representada no ha vulnerado el Derecho Fundamental de Petición de la accionante, toda vez que mucho antes de la interposición de la presente acción constitucional, ya había emitido la respuesta correspondiente, considerando que no es procedente el amparo deprecado, apelando a las cinco (5) causales generales de improcedencia consagradas en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, detallando entre ellos la subsidiariedad, idoneidad y eficacia, considerando que la accionante tiene otros medios que son idóneos para atacar las decisiones administrativas que sobre su caso en particular ha tomado la empresa, sin configurarse un perjuicio irremediable que pueda permitir la procedencia de la presente acción de tutela.

Aduce que “(...) en materia de servicios de telecomunicaciones existen diversos mecanismos a través de los cuales los usuarios y suscriptores pueden requerir y obtener la protección de sus derechos como consumidores del servicio. Es así como mediante el régimen de protección a los usuarios de telecomunicaciones, en especial lo dispuesto en la Resolución CRC 5111 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la Circular Externa Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y la Ley 1341 de 2009, se han establecido los mecanismos de aplicación preferente en esta materia, dentro de los que se encuentran: el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y los recursos que en vía gubernativa pueden presentar los usuarios y suscriptores, y a través de los cuales pueden perseguir la protección de sus derechos, incluso de aquellos considerados como fundamentales (...)”.

Y continúa su narrativa sosteniendo que: “(...) 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 (...).

Por consiguiente, remata su misiva solicitando de manera respetuosa al Despacho que se declare que la acción de tutela de la referencia es improcedente.

Aporta como prueba de lo afirmado los siguientes documentos digitalizados:



- Respuesta del día 20 de agosto de 2020 al derecho de petición.
- Soporte de notificación.
- Poder para actuar conferido mediante la escritura pública número 0085, otorgada el 14 de enero de 2020 ante el Notario 11° del circuito notarial de Bogotá, D.C.

VI. CONSIDERACIONES

A. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

De acuerdo con el art. 86 de la Constitución Nacional, el objetivo fundamental de la Acción de Tutela no es otro que la protección efectiva de los derechos constitucionales fundamentales cuando los mismos se han visto vulnerados, o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados por la Ley.

La Carta Política de 1991 consagra importantes garantías constitucionales y mecanismos para hacerlas efectivas, entre los cuales se encuentra la Acción de Tutela (Art. 86) diseñada con el objeto de proteger en forma inmediata los derechos fundamentales.

Así concebida, la acción de tutela es un derecho preferencial que se concreta en una vía judicial, a través de la cual las personas naturales o jurídicas tienen la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, en todo momento y lugar la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por sujetos particulares en casos excepcionales.

Pero no obstante, ese carácter instrumental de justicia de tutela, no debe emplearse dada la informalidad y brevedad de los términos procesales a ella aplicables, para que los ciudadanos sometan a consideración por esta vía todo tipo de inquietudes y conflictos, cuando al tenor del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 la acción es de naturaleza subsidiaria, es decir, procede tan solo cuando el titular del derecho violado o amenazado no cuente con otro medio judicial de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Así se ha pronunciado la Corte:

“(…) En otros términos, la acción de tutela no ha sido consagrada para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces ni para crear instancias adicionales a las existentes, ni para otorgar a los litigantes la opción de rescatar pleitos perdidos, sino que tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio artículo 86 de la Constitución indica, que no es otro diferente al de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la carta le reconoce.” (Gaceta Constitucional, Sentencia T-001, Abril 3 de 1992, página 167).

B. COMPETENCIA

El artículo 86 de la Constitución Política dispone que a través de la acción de tutela, toda persona pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y procederá sólo en la medida en que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que la tutela sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.



Es así como la acción de tutela se encuentra reglamentada en los Decretos Legislativos 2591 de 1.991 y 306 de 1.992, así como por el Auto 124 de 2009, por lo que de acuerdo a esta reglamentación se dio trámite a la presente.

C. LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES INTERVINIENTES

El presente libelo fue interpuesto en nombre propio por la señora ANALIDA VELÁSQUEZ PINEDA, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'894.137 expedida en San Gil, quien considera vulnerado su Derecho Fundamental de Petición por parte de la accionada, aspecto con el que se encuentra acreditado el requisito de legitimación en la causa por activa.

De igual manera, MOVISTAR (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.), como ente Jurídico de Derecho Privado, está legitimada por pasiva en la medida en que se le atribuye la supuesta vulneración del Derecho Fundamental deprecado por la accionante.

D. PROBLEMA JURÍDICO

Se centra en establecer, si MOVISTAR (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.), NIT: 830122566-1, conculcó o no la prerrogativa Fundamental de Petición de la accionante, presuntamente, por el hecho de no haber atendido y dado respuesta favorable a la solicitud efectuada por ella el 27 de julio de 2020; y si es la acción de tutela el mecanismo idóneo para tal fin.

E. ASPECTO JURÍDICO CONSTITUCIONAL A CONSIDERAR

DERECHO DE PETICIÓN

Para abordar el problema jurídico trazado, es indispensable inicialmente traer a colación los planteamientos que sobre el Derecho Fundamental de Petición ha esbozado suficientemente la Corte Constitucional¹; veamos:

“(…) El derecho de petición y sus elementos estructurales

14. El derecho de petición está incorporado en el artículo 23 de la Constitución Colombiana de 1991, como aquel que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Además, la disposición indica que el Legislador es quien puede reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Este derecho ha sido históricamente consagrado en diversos textos normativos² y, según lo ha reconocido esta Corporación, es una pieza fundamental en el engranaje de nuestro Estado Social de Derecho³. Recientemente la Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguló su

¹ Sentencia C-007-17 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado

² En la sentencia C-951 de 2014, M. P. Martha Victoria Sánchez Méndez, se hizo especial referencia a la consagración de este derecho a través de diversos textos normativos, así: “El derecho de petición, objeto de regulación por el proyecto de ley estatutaria bajo control, es un derecho constitucional fundamental cuyo origen se remonta al Bill of Rights aprobado en 1689, catálogo de derechos dentro del cual en el artículo 5º se incorporó el derecho de los súbditos de presentar peticiones ante el rey de Inglaterra. Las primeras constituciones en reconocer este derecho fundamental fueron la de Francia de 1791 y de manera simultánea, la Constitución de los Estados Unidos de América a través de la primera enmienda constitucional efectuada en 1791. // En Colombia, la primera expresión normativa del derecho de petición la encontramos en el artículo 56 la Constitución federal de 1858 (Confederación Granadina), al consagrar: “El derecho de obtener pronta resolución en las peticiones que por escrito dirijan a las corporaciones, autoridades o funcionarios públicos, sobre cualquier asunto de interés general o particular”. Esta disposición fue reproducida en los mismos términos en el catálogo de derechos individuales contemplados en el artículo 15 de la Constitución de 1863 (Estados Unidos de Colombia). Finalmente, el artículo 45 de la Constitución Política de 1886 dispuso que “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.” Esta disposición fue objeto de desarrollo legal por virtud del artículo 334 de la Ley 4ª de 1913, del Decreto 2733 de 1959, el Decreto 01 de 1984 y la Ley 57 de 1985.”

³ Esta Corte, en sentencia T-012 de 1992, M. P. José Gregorio Hernández Galindo, indicó que: “Se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la



estructura general y principios. A su vez, está consagrado expresamente en el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Derechos del Hombre, en los mismos términos que en el texto constitucional.

Según abundante jurisprudencia de este Tribunal⁴, el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.

15. Así mismo, la Corte ha señalado que su núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.

Según se estableció en las sentencias C-818 de 2011⁵ y C-951 de 2014⁶, los referidos elementos del núcleo esencial del derecho de petición pueden describirse de la siguiente manera:

(i) **La pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general⁷, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno⁸. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela⁹.

(ii) **La respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte¹⁰, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda

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 2o. Constitución Política)."

⁴ Cfr., entre muchas otras, las sentencias T-012 de 1992 M. P. José Gregorio Hernández Galindo; T-377 de 2000 M. P. Alejandro Martínez Caballero; T-1160A de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-191 de 2002 M. P. Jaime Córdoba Triviño; T-173 de 2013 M. P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-211 de 2014 M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez; C-951 de 2014 M. P. Martha Victoria Sánchez Méndez; y T-332 de 2015 M. P. Alberto Rojas Ríos.

⁵ M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Por medio de la cual se declaró la inexecutable de los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", debido al incumplimiento de la reserva de ley estatutaria.

⁶ M. P. Martha Victoria Sánchez Méndez. Por medio de la cual se revisó el proyecto de ley estatutaria sobre derecho de petición.

⁷ Existen algunas excepciones a la regla general. Así por ejemplo en materia pensional los mismos varían. En efecto: "En materia de pensiones, esta Corporación fijó plazos distintos a la regla general de respuesta de las peticiones. Ello sucedió, porque CAJANAL tenía que responder asuntos de gran complejidad y se encontraba en una crisis institucional que le imposibilitaba dar respuesta rápida a las solicitudes pensionales. En la Sentencia SU-975 de 2003, la Corte Constitucional unificó su jurisprudencia, señalando los términos que tiene la administración para dar respuesta a los derechos de petición sobre pensiones, así: "(i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional—incluidas las de reajuste— en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo. (ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal; (iii) 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001. Cualquier desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, en cualquiera de las hipótesis señaladas, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición. Además, el incumplimiento de los plazos de 4 y 6 meses, respectivamente, amenazan la vulneración del derecho a la seguridad social". C-951 de 2014.

⁸ Sentencia T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería y T-101 de 2014 M.P. Jorge Igancio Pretelt Chaljub.

⁹ Ver sentencias T-481 de 1992, T-997 de 1999, T- 377 de 2000, T-1160A de 2001, T-220 de 1994, T-628 de 2002, T-669 de 2003. Sobre el momento en que una entidad entra en mora para dar una respuesta de fondo pueden consultarse las sentencias T- 467 de 1995, T-414 de 1995 y T-948 de 2003.

¹⁰ Sentencias T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.



información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”¹¹.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, la sentencia C-510 de 2004¹² indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

(iii) La notificación de la decisión atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del derecho de petición¹³. La notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este elemento del núcleo esencial de la petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.”¹⁴.

VII. CASO EN CONCRETO

La señora ANALIDA VELÁSQUEZ PINEDA, instaura Acción de Tutela en contra de MOVISTAR (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.), asegurando que la accionada ha desconocido su Derecho de Petición, hallándose insatisfecha porque la accionada no ha accedido favorablemente a las solicitudes que ella ha efectuado inicialmente de manera verbal y con posterioridad a través de Derecho de Petición escrito impetrado el 27 de julio del corriente año, con el fin de obtener la instalación del servicio de internet para su negocio familiar del que genera su sustento y el de su familia desde hace más de veinte años, o en su defecto que le permitan cancelar la línea telefónica allí existente, para que pueda proceder a solicitar dicho servicio a otro operador, que no obstante estar suspendido, Movistar continúa facturándolo y obligándola a cancelarlo, pero pese a su requerimiento, no le indican un valor razonable para que ella pueda pagarlo. Afirma que para cancelar la línea telefónica existente, le están exigiendo que la solicitud la debe hacer el titular de la misma, quien asegura es un adulto mayor de 90 años que ni siquiera maneja teléfono, o que en su defecto debe mediar autorización de parte de él a un tercero para que pueda ser atendida y tramitada, circunstancias por las que ha visto entorpecido el normal desarrollo de su negocio.

En contraposición, MOVISTAR (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.), por intermedio de su Apoderado, asegura que el requerimiento presentado por la accionante el 27 de julio de 2020, fue absuelto con claridad y de manera oportuna por su representada, siendo que la respuesta se produjo el 20 de agosto de 2020, y fue notificada en debida forma a la peticionaria, circunstancia más que asegurada, dado que fue ella misma quien aportó dicha prueba al presente libelo, razón por la que considera que no le ha sido vulnerado y ni siquiera amenazado el derecho de petición a la accionante,

¹¹ Sentencia T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil.

¹² Sentencia C-510 de 2004, M. P. Álvaro Tafur Galvis.

¹³ Ver las sentencias T-259 de 2004 M.P. Clara Inés Vargas Hernández y T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería, entre otras.

¹⁴ Sentencia T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.



solicitando se declare improcedente la presente acción de tutela, dado que, acudiendo al requisito de subsidiariedad, entre otros, que comporta la tutela, si ella no está conforme con la respuesta otorgada, cuenta con otros medios idóneos por la vía gubernativa ante la misma entidad y otros organismos competentes para resolver el caso, como por ejemplo la Superintendencia de Industria y Comercio.

Ahora bien, para desatar el presente asunto, como primera medida se tiene que el Derecho de Petición se encuentra regulado en la Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo), señalándose en el artículo 14 el término en que deben ser resueltas las 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.”.

Empero, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria en el país, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo N° 491 del 28 de marzo de 2020, y en relación con el tema que aquí nos ocupa, estableció en su artículo 5° lo siguiente:

“(…) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (Negrilla y subrayado fuera del texto)

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo. (...).”.

En ese orden de ideas, lo primero que concluye este Despacho Judicial, es que la situación que dio origen a la reclamación constitucional en torno al Derecho de Petición elevado el pasado 27 de julio de 2020, no constituye vulneración o siquiera amenaza del Derecho Fundamental de Petición de la Accionante, por cuanto MOVISTAR (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.), en efecto atendió el petitum de la libelista, mediante escrito del 20 de agosto de 2020, CUN – 4433201015685622, Motivo: Derecho de Petición – Abonado No. 77242064, misiva en la que le explica a la señora Velásquez



Pineda los motivos por los cuales no es posible acceder a su solicitud, en los siguientes términos:

“(…) En respuesta a su requerimiento en el cual nos manifiesta: “6 meses de llamadas sin solución alguna, por lo tanto solicita un valor justo para el pago de los saldos pendientes, instalar el servicio de internet de 6 megas, tener en cuenta el pantallazo de disponibilidad del servicio y de no ser posible la instalación del servicio de internet dar de baja de forma definitiva de la línea No. 7242064.” al respecto le informamos:

En cuanto a su solicitud de instalación del servicio de internet de 6 megas, le indicamos que el área de operación y mantenimiento da solución a la instalación y activación de los servicios y dentro de los niveles de calidad ofertados que aplica EXCLUSIVAMENTE BAJO DISPONIBILIDAD TÉCNICA.

Es importante que tenga en cuenta que una cosa es la cobertura de la red, de la cual Movistar si tiene redes en la zona, sin embargo, otra cosa es la disponibilidad técnica, es decir, pares, puertos, condiciones del predio aptas para la instalación del servicio en la dirección de destino de este, dado que si esta variables no están dispuestas no es posible el proceso requerido, lo que se aplica para su caso en particular.

Sin embargo, este trámite se efectúa únicamente por los canales de atención Call center y centros de experiencia, toda vez que usted debe aceptar los términos y condiciones del cambio de plan momento en el cual se realiza la correspondiente validación de disponibilidad técnica para confirmar si es posible el cambio, por lo tanto, lo invitamos a acercarse al Centro de Experiencia más cercano o comunicarse a las líneas de atención al cliente en donde uno de nuestros asesores le brindará la información de planes y promociones vigentes para que elija la que más se acomode a sus necesidades.

Tenga en cuenta que al solicitar un servicio adicional, la tarifa del plan cambiaría por el nuevo servicio.

De igual manera, se evidencia que el abonado No. 77242064 no le pertenece dado que no está bajo su titularidad, razón por la cual no es procedente el trámite requerido, por lo tanto, el trámite de cancelación lo debe solicitar directamente el titular de la cuenta o en su defecto un tercero expresamente autorizado por este, por lo que se hace necesario que por favor nos anexe la siguiente documentación con el fin de iniciar el proceso que usted solicita:

- *Carta de solicitud de cancelación de contrato firmada por el titular actual autorizando al tercero.*
- *Fotocopia de la cedula ampliada al 150% del titular y de la persona autorizada el servicio.*

Recuerde 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. (…)

En ese sentido, debe resaltarse que el hecho de que la entidad accionada no acceda a lo solicitado por la peticionaria, no quiere decir que el Derecho de Petición haya sido conculcado, y una vez analizada la contestación otorgada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., puede concluirse que reúne los requisitos que integran el núcleo esencial del Derecho de Petición, pues fue resuelta materialmente, de fondo, clara, precisa y congruente con lo requerido por la solicitante.

De cara a lo que precede, debe recordarse a la accionante, que para el caso concreto aplican las disposiciones del Decreto 491 de 2020, elemento que fuera declarado constitucional mediante exequibilidad condicionada en su numeral 3, al extender la norma a los eventos del Derecho de Petición entre Particulares conforme la Sentencia C-242 de 2020, señalándose “ Con todo, a fin de garantizar el principio de igualdad, se condicionó el artículo 5° bajo el entendido de que la ampliación de términos que contempla para solucionar las peticiones es extensible a los privados que deben atender solicitudes, pues,



de conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se encuentran en una situación similar a la de las autoridades.”.

De esta manera, según las nuevas disposiciones del gobierno Nacional por la emergencia sanitaria en relación con los términos para emitir las respuestas a los Derechos de Petición, el Decreto Legislativo N° 491 del 28 de marzo de 2020, establece que la Entidad destinataria tenía un plazo de treinta (30) días para emitir la respuesta correspondiente, por tanto para el sub examine se avizora que la respuesta de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.SP., data del 20 de agosto hogaño, como se advierte de la probatoria allegada al expediente, hallándose dentro del término previsto en el artículo 5° del Decreto Legislativo precitado, lo que permite concluir que no se pretermitió el término de ley y por tanto no se otea vulneración o siquiera amenaza del Derecho Fundamental de Petición, redundando en la negación del amparo impetrado.

Aunado a ello, sin que sea indispensable efectuar un análisis más a fondo del asunto que nos ocupa, conforme a la H. Corte Constitucional y el aspecto jurídico constitucional que se planteó como hermenéutica jurídica a desarrollar en el presente asunto¹⁵, *“una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, **sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario**¹⁶ (Negrilla y subraya del Despacho); es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea¹⁷ (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta¹⁸”,* conclusión de la que deviene la negación del amparo ante la ausencia de amenaza del Derecho Fundamental de Petición por parte de la accionada, y en tal sentido deberá negarse el amparo del derecho deprecado.

Adicionalmente, debe precisarse que en el sub examine no se evidencia prueba siquiera sumaria de parte del accionante que permita esclarecer la existencia de un perjuicio irremediable producto de la actuación surtida por MOVISTAR (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.), que a voces de la jurisprudencia traída en grado de precedente pudiera determinar otro accionar desde esta vista constitucional a partir de las probatorias contenidas dentro del expediente ampliamente comentado de las que pudiera predicarse la procedencia de la presente acción de tutela, pero como se vislumbra que la intención de la peticionaria, es que a través de esta acción constitucional se posibilite o habilite el escenario para atacar los procedimientos administrativos en los que se ha visto inmersa por el retraso en los pagos de las facturas que le están cobrando y que han continuado expidiendo debido a la negligencia suya en ponerse al día; lo cierto es que para dicho objetivo cuenta con la vía gubernativa o los medios de control idóneos y específicos, mediante el régimen de protección a los usuarios de telecomunicaciones, en especial lo dispuesto en la Resolución CRC 5111 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la Circular Externa Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y la Ley 1341 de 2009, dentro de los que se encuentran: el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y los recursos que pueden presentar los usuarios y suscriptores, y a través de los cuales pueden perseguir la protección de sus derechos, incluso de aquellos considerados como fundamentales.

En el anterior entendido debe observarse que no se llegó al convencimiento de la vulneración de otros derechos constitucionales fundamentales que ameriten análisis y pronunciamiento de parte de este Despacho, de tal manera que, se itera, es por la vía gubernativa que debe ventilar sus inconformidades, puesto que la acción de tutela y la intervención del Juez Constitucional, no debe desplazar la competencia de la autoridad administrativa o el Juez Natural, evento en el cual el precedente jurisprudencial

¹⁵ T-149 de 2013, M.P. Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

¹⁶ T-1160 A de 2001, T-581 de 2003

¹⁷ T-220 de 1994

¹⁸ Corte Constitucional. Sentencia T-609 de 2003



constitucional es exigente a la hora dilucidar tales asuntos por la vía de la acción de amparo, más aun cuando no se acredita la existencia de un perjuicio irremediable.

Corolario de lo anterior, el amparo constitucional deprecado no está llamado a prosperar y como colofón se negará por inexistencia de vulneración o siquiera amenaza, con los demás pronunciamientos a que haya lugar. Se dispondrá además lo consecuente con la notificación del fallo y su envío a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE SAN GIL, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO. NEGAR la acción de tutela instaurada por la señora ANALIDA VELÁSQUEZ PINEDA, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'894.137 expedida en San Gil (S.), en contra de la empresa de telecomunicaciones MOVISTAR (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.), NIT: 830122566-1, por la inexistencia de vulneración o siquiera amenaza del Derecho de Petición, en los términos y por las razones previstas en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO. NOTIFÍQUESE esta providencia a todos los interesados en la forma prevista en los artículos 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

TERCERO. Contra este fallo procede la IMPUGNACIÓN presentada dentro de los tres días siguientes a su notificación.

CUARTO. A costa de la parte interesada expídase fotocopias auténticas de la presente sentencia, de así requerirlo.

QUINTO. Si no fuere impugnada y en los términos dispuestos por el Consejo Superior de la Judicatura, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO. EXCLUIDA DE REVISIÓN, previas las anotaciones de rigor, ARCHÍVENSE las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

CARLOS DANIEL BUSTAMANTE JAIMES
JUEZ

CDBJ/Cjrv