

Bogotá D.C. 15 de marzo de 2021

Señor

JUEZ ÚNICO ADMINISTRATIVO DEL CÍRCULO JUDICIAL DE LETICIA- AMAZONAS

jadm01lt@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. S. D.

Referencia: Acción Popular de BERTHA GONZALES RIVERA, MERCY LUZ BERNAL, WILLIAM ERNESTO RAMÍREZ LÓPEZ, LAUREANO ROA BONILLA, y ALIRIO TORRE MARTÍNEZ contra AVANTEL S.A.S. EN REORGANIZACIÓN, MINISTERIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES y RELACIONES EXTERIORES, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES, y Otros.

Radicación: No. 91001-33-33-001-2021-00086-00.

Asunto: Recurso de apelación contra el auto proferido el 7 de marzo de 2022.

GLORIA EUGENIA MEJÍA VALLEJO, mayor de edad domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.344.530 de Bogotá y tarjeta profesional No. 115.957 del C. S. de la J, en condición de apoderada general de AVANTEL S.A.S. – EN REORGANIZACIÓN de acuerdo con lo dispuesto por Escritura Pública No. 1259 de 1º de julio de 2020 otorgada por la Notaría 11 del Círculo de Bogotá de conformidad con los artículos 243 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), procedo a **interponer recurso de apelación** contra el auto del 7 de marzo de 2022, en el marco de la acción popular de la referencia para lo cual me permito indicar lo siguiente:

I. **OPORTUNIDAD.**

El auto de la referencia fue proferido por el despacho el 7 de marzo del 2022, notificado al correo electrónico notificacionesjudiciales@avantel.com.co el día 8 de marzo de 2022.

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 201A¹ adicionado al CPACA por el artículo 51 de la Ley 2080 de 2021 el cual establece que el término de traslado comenzará a correr transcurridos los dos (2) días hábiles siguientes al envío del mensaje, el término para interponer el recurso de apelación, conforme al numeral 3 del artículo 244 del CPACA², modificado por el artículo 64 de la Ley 2080 de 2021, comenzó a correr el 11 de marzo de 2022, por lo cual, el término para apelar vence el **15 de marzo de 2022.**

En este contexto, el presente recurso se presenta dentro del término procesal oportuno otorgado para el efecto.

II. **PROVIDENCIA OBJETO DE RECURSO.**

La providencia objeto de este recurso de apelación es el auto proferido por el despacho el 7 de marzo de 2022, mediante el cual se pronunció respecto al recurso de reposición interpuesto por AVANTEL y por los otros accionados contra el auto del 10 de septiembre de 2021, el cual resolvió:

¹ **Ley 1437 de 2011 “ARTÍCULO 201A. Traslados.** *Los traslados deberán hacerse de la misma forma en que se fijan los estados. Sin embargo, cuando una parte acredite haber enviado un escrito del cual deba correrse traslado a los demás sujetos procesales, mediante la remisión de la copia por un canal digital, se prescindirá del traslado por secretaria, el cual se entenderá realizado a los dos (2) días hábiles siguientes al del envío del mensaje y el término respectivo empezará a correr a partir del día siguiente. De los traslados que hayan sido fijados electrónicamente se conservará un archivo disponible para la consulta permanente en línea por cualquier interesado, por el término mínimo de diez (10) años.”*

² **Ley 1437 de 2011 “ARTÍCULO 244. TRÁMITE DEL RECURSO DE APELACIÓN CONTRA AUTOS.** *<Artículo modificado por el artículo 64 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La interposición y decisión del recurso de apelación contra autos se sujetará a las siguientes reglas: (...) 3. Si el auto se notifica por estado, el recurso deberá interponerse y sustentarse por escrito ante quien lo profirió, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación o a la del auto que niega total o parcialmente la reposición. En el medio de control electoral, este término será de dos (2) días. De la sustentación se dará traslado por secretaria a los demás sujetos procesales por igual término, sin necesidad de auto que así lo ordene. Los términos serán comunes si ambas partes apelaron. Este traslado no procederá cuando se apele el auto que rechaza la demanda o niega total o parcialmente el mandamiento ejecutivo. Surtido el traslado, el secretario pasará el expediente a despacho y el juez o magistrado ponente concederá el recurso en caso de que sea procedente y haya sido sustentado.”*

“PRIMERO: CONFIRMAR la providencia recurrida respecto a las medidas cautelares decretadas de oficio, excluyendo de su cumplimiento a los Operadores Móviles Virtuales (OMV) conforme a lo expuesto.

SEGUNDO: CONCEDER en el efecto devolutivo el recurso de apelación contra la providencia del 10 de septiembre de 2021 que decretó medidas cautelares de oficio.

La Secretaría adelantará lo necesario para su trámite ante el superior.

TERCERO: RECONOCER personería al abogado Andrés Nossa Lesmes, cedula de ciudadanía 1.072.661.607, tarjeta profesional 264.210 del Consejo Superior de la Judicatura, como apoderado de LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S. en los términos del poder conferido.”

III. PROCEDENCIA.

Este recurso de apelación es procedente en contra del auto del 7 de marzo del 2022 como quiera que el mismo es un auto apelable de conformidad con el artículo 243, numeral 5 del CPACA modificado por el artículo 62 de la Ley 2080 de 2021, el cual establece:

“ARTÍCULO 243. APELACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 62 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Son apelables las sentencias de primera instancia y los siguientes autos proferidos en la misma instancia: (...)

5. El que decrete, deniegue o modifique una medida cautelar.”

Así mismo, el auto hace parte de la excepción a la regla establecida en el numeral 3 del artículo 243A del CPACA, artículo adicionado por el artículo 63 de la Ley 2080 de 2021 que establece:

“ARTÍCULO 243A. PROVIDENCIAS NO SUSCEPTIBLES DE RECURSOS ORDINARIOS. <Artículo adicionado por el artículo 63 de la Ley 2080 de 2021.

El nuevo texto es el siguiente:> No son susceptibles de recursos ordinarios las siguientes providencias:

(...)

3. Las que decidan los recursos de reposición, **salvo que contengan puntos no decididos en el auto recurrido, caso en el cual podrán interponerse los recursos procedentes respecto de los puntos nuevos.**" (negritas y subrayas propias).

Como quiera que en el auto del 7 de marzo de 2022 el despacho se refirió a aspectos nuevos en la parte considerativa y resolutive, que no se fueron objeto de pronunciamiento en el recurso de reposición interpuesto por mi representada contra el auto del 10 de septiembre de 2021 por no estar incluidos en dicha providencia, el presente recurso de apelación es procedente.

IV. SUSTENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN.

Al respecto es importante precisar que la decisión del juzgado de confirmar la providencia mediante la cual se decretaron de oficio las medidas cautelares consistentes en:

“adelantar planes para el mejoramiento del servicio a su cargo en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones, dentro de los 20 días siguientes a la notificación de esta decisión, gestión la cual deberá aportar a este estrado judicial para su revisión y seguimiento de cumplimiento de la medida” y “que dentro de los 20 días siguientes a la notificación de esta providencia, ubiquen un centro de atención presencial en el Municipio de Leticia (Amazonas) donde los usuarios puedan presentar de manera física, y atendiendo los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional, las peticiones que estimen pertinentes contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios, y las inconsistencias en la prestación del servicio de telefonía móvil. Lo anterior

dado que en sus actuales condiciones los a los usuarios se les imposibilita llamar a presentar una queja por el mal funcionamiento del servicio".

No deben ser decretadas por los argumentos que a continuación expongo:

- I) **RESPECTO A LA MEDIDA CAUTELAR PRIMERA DE "ADELANTAR PLANES PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO A SU CARGO EN COORDINACIÓN CON EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES, DENTRO DE LOS 20 DÍAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE ESTA DECISIÓN, GESTIÓN LA CUAL DEBERÁ APORTAR A ESTE ESTRADO JUDICIAL PARA SU REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE LA MEDIDA":**

El despacho en el auto del 7 de marzo de 2022 manifiesta que existe un deber legal de los PRST de conformidad con el artículo 5.1.6.3 de la Resolución 5050 de 2016 expedida por la CRC.

No obstante lo anterior, esta resolución establece unos supuestos fácticos claros para la existencia de afectaciones al servicio de telecomunicaciones, los cuales, claramente manifiesto no se han concretado bajo ninguna circunstancia, lo cual hace que no sea exigible desde el punto de vista legal, la presentación de un plan de mejora, de lo cual se deriva la improcedencia de esta medida cautelar.

En efecto, los requisitos que establece la regulación para la existencia de una afectación al servicio de telecomunicaciones consisten en que:

1. *"Para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de voz y/o datos a través de ubicaciones móviles, **se considerará afectación del servicio**, cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes), no se curse tráfico de voz o datos por más de*

60 minutos en el horario comprendido entre las 6:00 a. m. a 11:59 p. m., como consecuencia de una falla que afecte el funcionamiento de cualquiera de los elementos de RED CENTRAL (CORE NETWORK) o RED DE ACCESO.”
(negrillas y subrayas propias)

2. “Para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de datos a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, **se considerará afectación del servicio**, cuando no se curse tráfico de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso de la red, en el horario comprendido entre las 6:00 a. m. a 11:59 p. m., como consecuencia de una falla en un equipo terminal de acceso CMTS (Cable Modem Termination System), u OLT (Optical Line Terminal), o de un elemento del Backbone central o Core de enrutamiento.” (negrillas y subrayas propias)

En conclusión, para que exista afectación del servicio se deben cumplir con los requisitos mencionados, a menos que, a pesar de cumplirse dichos requisitos, como lo expresa el mismo artículo 5.1.6.3 de la Resolución 5050 de 2016 de la CRC, se presente por causas de fuerza mayor, caso fortuito, o hechos atribuibles a un tercero:

“PARÁGRAFO. Quedarán exentas de la verificación de cumplimiento todas aquellas afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, **que se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero**, lo cual no exime al PRST de realizar el respectivo reporte al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”

Ahora, es importante precisar que como quiera que, las fallas que eventualmente se han presentado en la prestación del servicio no cumplen con los elementos establecidos en la regulación, y/o han ocurrido con ocasión causas de fuerza mayor, caso fortuito o hechos atribuibles a terceros, las mismas **no configuran una afectación al servicio**, y, por lo tanto, no se cumple el supuesto de hecho que

establece la norma para hacer exigible la presentación de planes de mejora del servicio.

Así, mi representada en lo corrido del año 2021, reportó las siguientes fallas:

1. Falla detectada el 2021/05/25 a las 10:30, cuya afectación consistió en: *“Se presentó afectación en el sitio LET Estación transmisores por ausencia del suministro de energía eléctrica. Al respecto se abre el ticket 196856 con la electrificadora ENAM de Leticia, donde se informa que la afectación ocurrió por caída de árbol sobre las líneas de tensión.”*
2. Falla detectada el 2021/11/05 a las 00:30, cuya afectación consistió en: *“Se realiza validación del enlace sin observar caídas recientes a nivel satelital, se realiza seguimiento con carrier informando condiciones climáticas adversas en la zona.”*
3. Falla detectada el 2021/10/11 a las 13:30, cuya afectación consistió en: *“Se presenta afectación de servicio debido a falla en la red comercial por parte de la Electrificadora en la zona, problemas en circuito que alimenta la antena.”*

De los mismos, se informó al MINTIC en cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 5.1.6.3 de la Resolución 5050 de 2016 expedida por la CRC, como se acredita en los anexos a este documento, y como se observa la mismas se configuran su origen en una causa extraña, fuerza mayor, caso fortuito, o hechos atribuibles a un tercero conforme al párrafo del artículo 5.1.6.3 de la Resolución 5050 de 2016 de la CRC.

Con todo lo anterior se concluye, que **no se configura una afectación al servicio,** y, por lo tanto, no se cumple el supuesto de hecho que establece la norma para hacer exigible la presentación de planes de mejora del servicio, por lo tanto, la medida cautelar ordenada, y confirmada mediante el auto objeto de apelación no tiene fundamento fáctico ni legal, máxime cuando los accionantes no acreditaron ante el despacho ninguno de los supuestos de hecho que exige la

regulación de la CRC para establecer la configuración de una afectación al servicio.

II) RESPECTO A LA SEGUNDA MEDIDA CAUTELAR RELATIVA A LA UBICACIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE PQR EN EL MUNICIPIO DE LETICIA:

De acuerdo a lo establecido a la regulación, la instalación de oficinas físicas son obligación de los operadores para la atención de PQR, esto conforme al artículo 2.1.25.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016:

“ARTÍCULO 2.1.25.2. OFICINAS FÍSICAS. <Artículo modificado por el artículo 30 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.

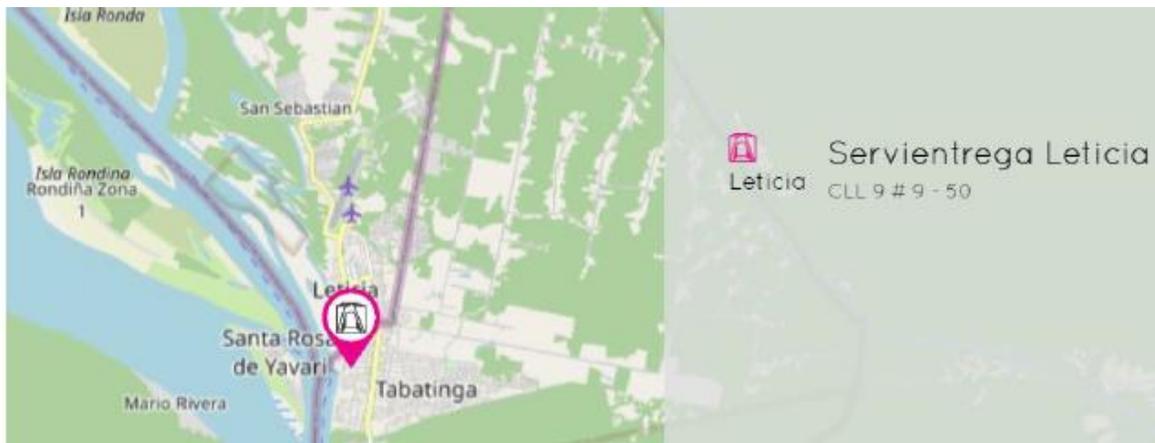
PARÁGRAFO PRIMERO: Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de estas oficinas.

PÁRAGRAFO SEGUNDO: Los operadores de los servicios de telefonía e Internet no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo

terminal, se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos."

Dicha obligación se mantuvo suspendida hasta el 31 de mayo de 2021, de conformidad con el artículo 1 de la Resolución 6183 de 26 de febrero de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación hasta el 31 de mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

La regulación abre la posibilidad a que el PRSTM reciba las PQR en instalaciones de otros establecimientos de comercio, en este caso, mi representada da a sus usuarios la opción de efectuar la radicación de PQRs ante el corresponsal SERVIENTREGA ubicado en la ciudad de Leticia como a continuación se muestra:



Y también tienen la opción de hacerlo mediante los canales de atención que se exponen en la página web:

Canales de Atención

Recuerda que tienes derecho a recibir atención a través de los siguientes canales:

- Tiendas Físicas Avantel. Consulta tu tienda más cercana [aquí](#).
- Marcando el *350 desde tu teléfono móvil.
- Línea nacional gratuita 01 8000 519 530.
- Nuevo Fan Page Oficial: <https://www.facebook.com/avantel>.
- Nuestra cuenta de Twitter Oficial: https://twitter.com/Avantel_sas.
- Chatea con un asesor de servicio al cliente: [Línea de Whatsapp](#)

También encuentras toda la información en nuestro sitio web oficial:

www.avantel.co.

Con todo lo anterior, resulta evidente que esta medida cautelar decretada por el despacho, en lo que respecta a AVANTEL, resulta improcedente, en la medida que en la ciudad ya existe un punto de recepción de PQRs para los usuarios de AVANTEL.

III) CARENCIA DE OBJETO DEL DECRETO DE LAS MEDIDAS CAUTELARES POR HECHO SUPERADO RESPECTO A AVANTEL:

Conforme a lo expuesto en los puntos anteriores, AVANTEL S.A.S. En reorganización ha dado cumplimiento previamente al decreto de las medidas, de todas las ordenes impartidas por el despacho, en ese sentido, i) ha desarrollado su actividad comercial en cumplimiento de la regulación existente por lo cual no ha tenido fallas en el servicio que configuren afectaciones al servicio de acuerdo al 5.1.6.3 de la Resolución 5050 de 2016 expedida por la CRC, por lo cual no se cumple el supuesto de hecho que establece la norma para hacer exigible la presentación de planes de mejora del servicio, y ii) se cumple con la ubicación de un sitio físico y virtual para la presentación de PQRs por parte de los usuarios, por lo cual, específicamente respecto del auto objeto de apelación, ha acaecido la carencia actual de objeto por hecho superado respecto a AVANTEL.

De acuerdo con lo expresado por la Corte Constitucional, la carencia actual de objeto por hecho superado puede darse porque: (i) se conjuró el daño alegado; (ii) se satisfizo el derecho fundamental afectado; o (iii) se presentó la inocuidad de las pretensiones de la solicitud de amparo. Asimismo, mediante Sentencia T-533 de

2009, esta misma Corte manifestó que el fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que el fallo, en este caso, el auto que decreta las cautelas no surtiría ningún efecto.

Específicamente, el hecho superado se configura cuando en el trámite constitucional las acciones u omisiones que vulneran los derechos fundamentales del accionante desaparecen a causa de la satisfacción de la pretensión. Bajo estas circunstancias, la orden que debe impartir el juez pierde su razón de ser porque el derecho ya no se encuentra en riesgo. Así lo ha señalado la Corte Constitucional mediante sentencia de unificación SU-225 del 18 de abril de 2013, en donde resaltó que el hecho superado se configura cuando:

“Aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. En este sentido, la jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela.”

En consecuencia, es procedente revocar el auto objeto de apelación toda vez que las ordenes impartidas por el despacho han sido objeto de cumplimiento por parte de mi representada, incluso antes de la orden judicial, y en la medida que, la primera cautela decretada no tiene fundamento fáctico ni jurídico.

Teniendo en cuenta lo anterior, me permito realizar la siguiente:

V. PETICIÓN.

Solicito de manera respetuosa al Honorable Tribunal **se revoque** el auto del 7 de marzo de 2022, conforme a lo señalado en este recurso de apelación, y en su lugar **se ordene** al Juez Único Administrativo del Circuito Judicial de Leticia, revocar el auto mediante el cual decretó las medidas cautelares objeto de discusión.

VI. PRUEBAS.

Señor Juez, solicito que tenga como pruebas los siguientes documentos:

1. Soporte hecho de servicio Leticia 7910-25-05-2021.
2. Soporte hecho de servicio Leticia 1003411102021.
3. Soporte hecho de servicio Leticia 1090004112021.
4. Soporte de radicación de los 3 hechos de servicio anteriores ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

VII. ANEXOS.

A este escrito anexo los documentos relacionados en el acápite de pruebas y los que a continuación relaciono:

- Los documentos relacionados en el acápite de pruebas.
- Certificado de existencia y representación de Avantel S.A.S.
- Escritura Pública No. 1259 de 1° de julio de 2020 otorgada por la Notaria 11 del Círculo de Bogotá.

VIII. NOTIFICACIONES.

Señor juez, AVANTEL S.A.S recibe notificaciones en la sede de su domicilio social, en la Transversal 23 No. 95-53 de la ciudad de Bogotá y en el correo electrónico notificacionesjudiciales@avantel.com.co.

Del señor Juez,



Con toda atención,

A handwritten signature in black ink that reads "Gloria Eugenia V.".

GLORIA EUGENIA MEJÍA VALLEJO

Apoderada General

AVANTEL S.A.S.-EN REORGANIZACIÓN