



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D.C., 12 de marzo de 2024

ACCIÓN DE TUTELA N° 2024-10050 DE LAURA ALEJANDRA RODRÍGUEZ CORREA CONTRA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES BOGOTÁ S.A.S. – ETB.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la acción de tutela promovida por Laura Alejandra Rodríguez Correa en contra de la Empresa de Telecomunicaciones Bogotá S.A.S. - ETB por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos

Aseguró ser cliente de la accionada pero no haber logrado tener activo el servicio de internet desde el 6 de enero del presente año y que, al quejarse por la situación, le indicaron que se debía a una falla masiva, por lo que le iban a remunerar los días en los que no tuvo servicio.

Señaló que en varias oportunidades ha intentado cancelar el servicio pero que le mencionan que además de cobrarle la factura, tendría que pagar el valor restante de la cláusula de permanencia. Sin embargo, informó que el operador está en la obligación de prestar sus servicios de manera continua y eficiente, de lo contrario debería compensar al usuario y el contrato se podría terminar.

Sostuvo que a la fecha no ha recibido ninguna compensación y que tampoco le ha sido posible cancelar el servicio, por cuanto siempre sucede algo que lo impide.

Objeto

De acuerdo con lo expuesto y a pesar de que la accionante no establece cuál es el derecho fundamental que persigue sea amparado, el Despacho encuentra oportuno hacer su estudio a la luz del derecho fundamental de petición y del debido proceso en el marco de las relaciones con las empresas de servicios públicos domiciliarios.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 28 de febrero de 2024 en el que se ordenó librar comunicación a la accionada, con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Informe recibido

La **Empresa de Telecomunicaciones Bogotá S.A.S. – ETB** aseguró que la falla del servicio de internet fue solucionada el 20 de febrero de 2024 y explicó que en múltiples ocasiones han hurtado el cable de cobre que soporta la prestación del servicio, por lo que cada vez que ETB lo reemplaza y realiza las reparaciones necesarias, el cable es hurtado nuevamente, situación que impide que se pueda percibir la reparación.

Respecto a la cancelación de servicios, manifestó que en dos ocasiones contactó a la accionante, quien desistió del trámite por medio de retenciones.

Empero, aseguró que no vulneró derecho fundamental alguno como quiera que por virtud de la presente acción accedió a las pretensiones de la demandante, cancelando el servicio de internet el día 25 de marzo de 2024.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Incluso indicó que la actora tendría derecho a recibir una compensación por el tiempo que los servicios no se encontraron disponibles –entre el 6 de enero y el 29 de febrero de 2024-, y que, a la fecha del informe, la cuenta de facturación No. 12054907990 se encontraba sin saldos pendientes por cancelar, toda vez que la factura correspondiente al periodo del 25 de febrero al 24 de marzo del año en curso no sería cobrada.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), esta última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa resida en: *i)* una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; *ii)* una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y *iii)* una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (Corte Constitucional Sentencia C-007 de 2017).

En punto a los términos para resolver las peticiones, la Ley 1755 de 2015, señaló que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Sin embargo, estableció un término especial tratándose de peticiones sobre: *i)* documentos e información las cuales deben resolverse en 10 días; y *ii)* consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo cuya solución debe darse en 30 días.

Ello fue reiterado por la Corte Constitucional, en Sentencia C-951 de 2014, en la que señaló:

El artículo 14 que se incorpora al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece los plazos en los cuales la autoridad deberá dar respuesta a las distintas modalidades de petición y señala como regla general un término de quince (15) días luego de su recepción, el cual puede ser modificado por una norma legal especial.

Adicionalmente, determina que están sometidos a plazos especiales, en atención al contenido de la petición, las solicitudes de documentos y de información que deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las solicitudes de consulta cuyo plazo máximo es de treinta (30) días.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición de «*el derecho a lo pedido*», que se emplea con el fin de destacar que «*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún*



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
República de Colombia

caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.» (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).

Finalmente, es importante señalar que las solicitudes podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general¹, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. Así lo estableció la Corte Constitucional en sentencia T-230 de 2020:

Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.

De otro lado y en lo que tiene que ver con el **derecho al debido proceso** este Despacho considera necesario recordar que conforme la Sentencia T – 010 de 2017, es un derecho consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política Colombiana, el cual se aplica *«a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas con el fin de que todos los integrantes de la comunidad nacional, en virtud del cumplimiento de los fines esenciales del Estado, puedan defender y preservar el valor de la justicia reconocida en el preámbulo de la Constitución»*.

De otro lado y en cuanto al debido proceso administrativo este ha sido definido por la Corte Constitucional en Sentencia T – 479 de 2017 como la *«regulación jurídica previa que limite los poderes del Estado y establezcan el respeto de los derechos y obligaciones de los sujetos procesales, de manera que ninguna actuación de las autoridades dependa de su propio arbitrio, sino que se encuentren sujetas a los procedimientos señalados en la ley o los reglamentos»*, procedimiento que debe ser aplicado a todas las actuaciones administrativas y que debe estar sujeto a los principios de legalidad, competencia, publicidad y de los derechos de defensa, contradicción y controversia probatoria y de impugnación. En ese orden, implica una limitación al ejercicio de las funciones de las autoridades públicas y privadas, que debe estar revestido de obediencia a los parámetros procedimentales determinados en el marco jurídico vigente, para lo cual se requiere que los funcionarios que tienen a su cargo un proceso judicial o administrativo, se mantengan al tanto de las modificaciones que regula sus funciones, pues de lo contrario, se podría incurrir en la ejecución de un proceso no determinado legalmente, por lo cual, este derecho permite eliminar cualquier criterio subjetivo y conducta omisiva, negligente o descuidada en que pueda incurrir el funcionario que está a cargo del proceso (Corte Constitucional Sentencia T – 051 de 2016).

Debe tenerse en cuenta que el legislador adelantó un trabajo exhaustivo para la expedición de la Ley 1437 de 2011 correspondiente al Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, con el fin de ofrecer un sistema administrativo que responda de manera idónea y oportuna a los requerimientos de los ciudadanos, todo bajo la luz de la eficacia, la economía y la celeridad, entre otros principios.

¹ Una de las excepciones refiere a lo previsto en el artículo 15 del CPACA, que habilita a las autoridades para exigir que ciertas peticiones se presenten por vía escrita (en físico), para lo cual, deberán facilitar a los interesados formularios que permitan estandarizar tales solicitudes. Esta posibilidad, que podría leerse en un primer momento como una limitación al ejercicio del derecho de petición, por cuanto se restringe la elección del medio a utilizar por parte del interesado, fue avalada por esta Corporación, al considerar que se trata de una medida extraordinaria de la que se pueden valer las entidades públicas, sujeta a estrictos criterios de razonabilidad y proporcionalidad (Corte Constitucional, sentencia T-230 de 2020)



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

En atención a ello, los mecanismos ordinarios deben utilizarse de manera preferente, incluso cuando se pretenda la protección de un derecho fundamental. No obstante, en este caso, se deberá evaluar que el mecanismo ordinario ofrezca una protección «cierta, efectiva y concreta del derecho», al punto que sea la misma que podría brindarse por medio de la acción de amparo.

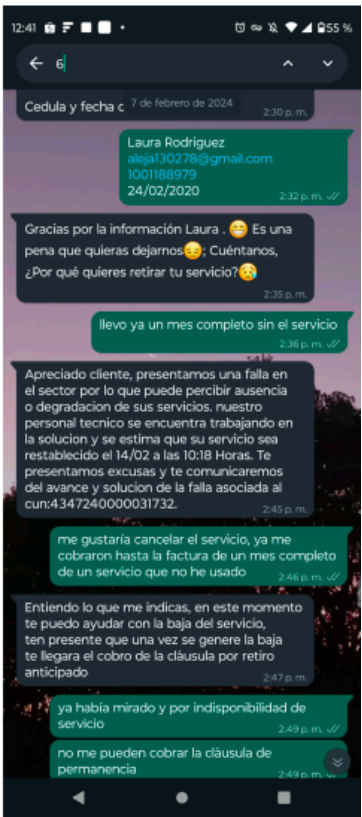
Al respecto, en la Sentencia T-007 de 2008 la Corte Constitucional, después de hacer un análisis concentrado de este tema, manifestó lo siguiente:

En aquellos casos en que se constata la existencia de otro medio de defensa judicial, establecer la idoneidad del mecanismo de protección alternativo supone en los términos del artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, que el otro medio de defensa judicial debe ser evaluado en concreto, es decir, teniendo en cuenta su eficacia en las circunstancias específicas que se invoquen en la tutela. Por tal razón, el juez de la causa, debe establecer si ese mecanismo permite brindar una solución “clara, definitiva y precisa” a los acontecimientos que se ponen en consideración en el debate constitucional, y su habilidad para proteger los derechos invocados. En consecuencia, el otro medio de defensa judicial existente, debe, en términos cualitativos, ofrecer la misma protección que el juez constitucional podría otorgar a través del mecanismo excepcional de la tutela.

Caso concreto

En el presente asunto el Despacho deberá resolver si se ha vulnerado algún derecho fundamental de de la accionante con ocasión de la imposibilidad de acceder a los servicios contratados con la accionada y por la mora en atender las solicitudes elevadas en relación con la prestación o cancelación del servicio público de internet.

Como fundamento de sus pretensiones allegó pantallazos de WhatsApp en los cuales se evidencia que, desde el 6 de enero de 2024, la accionante empezó a reportar fallas en el servicio de internet y la compañía ETB le explica en 3 oportunidades que «su servicio se encuentra impactado por una falla sectorizada registrada con radicado CUN #4347240000031732, es decir que varios servicios del sector se encuentran impactados por la misma falla», dándole 3 fechas estimadas de solución diferentes. Finalmente, esto desemboca que el día 7 de febrero de 2024 pida la cancelación del servicio, como se observa a continuación:





Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

En consecuencia, este Despacho concluye que la actora sí realizó una solicitud que debe ser amparada a la luz del derecho fundamental de petición, entendido así porque i) de manera expresa indicó que «*le gustaría cancelar el servicio*», y ii) utilizó un medio idóneo para presentarlo.

Lo expuesto encuentra fundamento en lo expuesto previamente cuando se citó a la Corte Constitucional en la sentencia T-230 de 2020 que dispuso que «*cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición*», por lo que el canal utilizado era un medio adecuado para presentar la petición objeto de análisis. Máxime que la accionada lo reconoció como uno de los mecanismos oficialmente habilitados y dispuestos para garantizar la radicación y solución a los requerimientos de sus usuarios.

Así las cosas, lo primero que advierte el Despacho es que de conformidad con las pruebas allegadas por la accionante, la petición fue radicada ante la accionada el 7 de febrero de 2024, por lo que tenía plazo para ser resuelta a más tardar el 28 de febrero de 2024, ya que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 señala que el término para dar respuesta a las peticiones es de 15 días siguientes a su recepción, los cuales se entienden hábiles dado que dicha norma no estableció que esos días fueran calendario.

Frente a ello la encartada indicó que contestó la petición el 29 de febrero de 2024, la cual remitió a través del correo electrónico de la accionante aleja130278@gmail.com y allegó la respectiva constancia de la siguiente forma:

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: ATLANTIC INTERNATIONAL BPO ZONA FRANCA SAS (CC/NIT 901461638-4)
Identificador de usuario: 437836
Remitente: EMAIL CERTIFICADO de ETB - Respuestas a PQR's - 05 <437836@mailcert.lleida.net>
(originado por ETB - Respuestas a PQR's - 05 <notificaciones.sad@atlanticqi.com>)
Destino: aleja130278@gmail.com

Fecha y hora de envío: 29 de Febrero de 2024 (09:00 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 29 de Febrero de 2024 (09:01 GMT -05:00)

Asunto: MDM-PQR-44267335 (EMAIL CERTIFICADO de notificaciones.sad@atlanticqi.com)
Mensaje:

Así las cosas, pasa el Despacho a estudiar la petición en contraposición con la respuesta emitida por la encartada, de la siguiente forma:

Petición: «*Se cancele el servicio sin cobrar el valor de la cláusula de permanencia y compensando los días en los que no hubo prestación del mismo.*»

Respuesta:

Nos permitimos informar que ETB consideró pertinente adoptar una decisión comercial en el sentido de acceder a su pretensión, sobre la cancelación del servicio de internet, motivo por el cual hemos ingresado el requerimiento, quedando registrado bajo CUN 4347240000437508 y será cumplido en la fecha de corte, es decir el 25 de marzo de 2024.

Ahora bien, una vez se cumpla la cancelación del servicio, es necesario que devuelva los equipos (STB, ONT, CPEs, ACCESORIO LAN SWITCH, ACCESARIO HPNA, CONTROL REMOTO PARA TELEVISOR, Adaptadores, fuentes de poder, cable de audio y video, cable UTP, cable telefónico, splitter, cable de Fibra óptica), que fueron instalados en su predio. ETB dispone de un Operador Logístico para recogerlos. Ellos se comunicarán con usted para pactar una agenda. En caso de no recibir la llamada, En todo caso, usted podrá comunicarse a los teléfonos 604-6047943 WhatsApp: al celular 3133352774, de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. o el sábado de 8 a.m. a 11 m. o al correo recuperacionequiposETB@logytechmobile.com.

Es de aclarar que a la fecha la cuenta de facturación No. 12054907990, se encuentra sin saldos pendientes por cancelar.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

De otra parte, y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución 5111/17 de la CRC, la accionante tiene derecho a recibir una compensación por el tiempo que los servicios no se encontraron disponibles, es decir durante el periodo del 06 de enero al 29 de febrero de 2024, por valor de \$103.998,56 exento IVA.

Teniendo en cuenta lo anterior, el valor de \$103.998,56 exento IVA, es considerado a favor de la accionante, suma que le será devuelta a través de un pago especial en la entidad bancaria Davivienda, por tal razón se le solicitó que se acerque a la sucursal más cercana a partir del 22 del mes marzo del año en curso, presentando el documento de identificación original, es importante que tenga en cuenta que dicho pago estará disponible por un periodo de 180 días calendario contados a partir de la fecha señalada, al cabo de los cuales, si no es reclamado, será devuelto a ETB y para lograr su devolución la accionante deberá volver a presentar la solicitud ante ETB.

Cabe mencionar que, por decisión comercial, la factura correspondiente al periodo del 25 de febrero al 24 de marzo del año en curso no será cobrada (fls. 5 y 6 –05ContestacionEtb)

En atención a la respuesta transcrita y suministrada por la encartada, el Despacho evidencia que, en efecto, la Empresa de Telecomunicaciones Bogotá S.A.S. - ETB contestó de fondo la petición que elevó la accionante el 7 de febrero de 2024, pues de manera detallada hizo un pronunciamiento respecto de las peticiones formuladas.

De otro lado, observa el Despacho que la respuesta a la petición fue enviada el 29 de febrero de 2024 al correo electrónico aleja130278@gmail.com, el cual coincide con el relacionado por la accionante en la acción de tutela y en la petición, razón por la cual se entiende que la actora tuvo conocimiento de la respuesta emitida por la accionada.

En ese sentido, encuentra el Despacho que por virtud de la presente acción constitucional las solicitudes de la señora Laura Rodríguez fueron atendidas de manera completa y precisa, dado que no solo se dio contestación a la petición elevada, sino que se efectuó el trámite de cancelación y compensación por la imposibilidad de acceder al servicio contratado conforme lo establecido en la Resolución 5111 de 2017 lo que impide entender alguna vulneración al derecho fundamental al debido proceso.

En es orden, con la mencionada contestación, se resolvió de manera clara, coherente y de fondo lo relacionado con la petición elevada por la señora Laura Alejandra Rodríguez Correa, sin que para este Despacho influya el sentido de la respuesta, ya que la prerrogativa fundamental invocada se busca proteger **con independencia de que sea positiva o negativa a los intereses del peticionario**, por cuanto lo que se garantiza es la resolución o respuesta efectiva de la petición (Corte Constitucional Sentencias T-77 y T-357 de 2018).

Así las cosas, hay lugar a considerar que existe una carencia de objeto por configurarse un hecho superado, pues de conformidad con lo manifestado por la Corte Constitucional, una vez la accionante ha iniciado la acción correspondiente en aras de encontrar la protección de los derechos fundamentales y la accionada, frente a ello, da inicio a todas las gestiones necesarias con el fin de resarcir o evitar el perjuicio al actor cumpliendo con su fin, se estaría frente a la figura de la carencia actual del objeto, pues si bien, al inicio de la acción se evidenció una vulneración del derecho de la actora, durante las actuaciones de la acción de tutela, la parte pasiva dio lugar a la gestión requerida o necesaria.

Al punto, se recuerda que el fenómeno de la carencia actual de objeto, conforme lo ha establecido la Corte Constitucional, entre otras, en Sentencia T-038 de 2019, es un fenómeno que se configura cuando se haya, que cualquier orden que sea emitida por el juez frente a las pretensiones esbozadas en la acción constitucional no tendría ningún efecto o «caería en el vacío» y que se materializa a través de tres circunstancias como el daño consumado, la situación sobreviniente y el hecho superado, que fue definido así:

3.1.2. Hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que, como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocuo cualquier



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado.

De acuerdo con lo expuesto y como quiera que la vulneración sobre la cual pudiera recaer la decisión del fallo de tutela respecto la petición desapareció perdiéndose la esencia de la protección reclamada por vía constitucional, este Despacho declarará la carencia actual del objeto por hecho superado.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO, respecto del derecho fundamental de petición dentro de la acción de tutela instaurada por Laura Alejandra Rodríguez Correa contra la Empresa de Telecomunicaciones Bogotá S.A.S. - ETB conforme a lo expuesto.

SEGUNDO: NEGAR el amparo frente a los demás derechos analizados.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

QUINTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación. De ser excluida de revisión, **ARCHÍVESE** el expediente, previas las desanotaciones de rigor.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDO

Firmado Por:
Lorena Alexandra Bayona Corredor
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 3
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **4474606177d0af9c436d9554db0dd95517e0a00296ee91d910868f7586416638**

Documento generado en 12/03/2024 06:55:06 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>