

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., veintitrés (23) de junio de dos mil veintiuno (2021)

Ref. Acción de tutela No. 2021-00514

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por Harold David Fuquene Defelipe contra Movistar Colombia Telecomunicaciones por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

El accionante solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la sociedad accionada, en consecuencia pidió se ordenara a la convocada dar respuesta de fondo a la solicitud incoada el 28 de mayo de 2021 indicándole el usuario y clave para el aplicativo “Mi Movistar”.

2. Fundamentos Fácticos

1. El actor adujo, en síntesis, que el 28 de mayo de la presente anualidad radicó derecho de petición ante la entidad accionada solicitando información respecto del acceso al aplicativo “Mi Movistar”, fundamentado en que la factura que llega de manera mensual se evidencian un número de beneficios a su favor, sin embargo, no ha podido acceder a los mismos.

2. Señaló que el 9 de junio del año en curso, mediante correo electrónico Movistar Colombia Telecomunicaciones indicó dar respuesta a su petición bajo el radicado CUN 443321100849616, aduciendo que se realizó eliminación del usuario debido a que se evidencio que la cedula se encontraba mal registrada, por tanto, debía realizar nuevamente el registro lo que en su sentir no constituye una respuesta de fondo.

3. Trámite procesal

1. La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 10 de junio de la presente anualidad.

2. En respuesta al requerimiento efectuado, **MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** manifestó que el 8 de junio de 2021 emitió respuesta al derecho de petición elevado por el actor, por lo que la amenaza o vulneración de la prerrogativa constitucional deprecada es inexistente y la orden del juez de tutela resultaría inocua por carencia actual de objeto; en todo caso, este mecanismo constitucional es subsidiario, residual y autónomo de modo que no puede ser instaurado simplemente por considerarse como un medio más ágil y rápido, pues cuando existe un medio alternativo, idóneo y eficaz para la

protección del derecho fundamental que se considera vulnerado la tutela resulta improcedente, amen que no se demostró la configuración de un perjuicio irremediable.

III. PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho de petición del accionante.

IV. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste *“un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”*, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. El derecho que considera vulnerado el actor es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma.”

Con relación al término para resolver las peticiones la Jurisprudencia constitucional refiere que: *“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 general, 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 interregno”* (Sentencia C-007 de 2017)

Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por el virus Covid19 y por cuanto el término antes descrito resulta insuficiente para atender las peticiones debido a las medidas de aislamiento adoptadas, el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Justicia

y del Derecho emitió el Decreto Legislativo 491 de 2020 ampliando el lapso para resolver las solicitudes así:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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.” (énfasis fuera de texto)

3. Conforme a las anteriores precisiones de orden legal y constitucional, en el caso puesto a consideración del Despacho, una vez revisadas las pruebas obrantes en el plenario, se observa que el 28 de mayo del año en curso el señor Harold David Fuquene Defelipe radicó a través de mensaje de datos un escrito ante Movistar Colombia Telecomunicaciones, con miras a que se le brindara información respecto de la aplicación “Mi Movistar” por cuanto no le permite tener ingreso a la plataforma, ni verificar sus datos y tampoco acceder a los beneficios que tiene por ser usuario.

Del informe rendido por la entidad accionada, se advierte que la petición elevada fue resuelta de fondo, de manera clara, precisa y congruente a través de la comunicación de fecha 8 de junio de 2021 dirigida al aquí actor, mediante la cual se le pone de presente al interesado que se realizó eliminación del usuario debido a que se evidenció que la cedula se encontraba mal registrada instándolo a realizar nuevamente el registro en la plataforma MI MOVISTAR, para así realizar los procesos deseados a través de la aplicación, misiva que fue remitida a vía correo electrónico a la dirección u0601278@unimilitar.edu.co, la cual coincide con la reportada en el escrito de tutela, lo que de suyo permite colegir que cuando se promovió la acción de amparo no había ocurrido vulneración alguna del derecho fundamental deprecado, pues la entidad de telefonía móvil encartada ya se había pronunciado de fondo frente a las inquietudes planteadas, en oportunidad anterior a la interposición de la presente acción.

Ahora bien, cumple precisar que, si la respuesta emitida no satisface los intereses del tutelante, ello no implica que se haya vulnerado la prerrogativa constitucional invocada, por tanto, tal circunstancia no amerita la intervención del juez constitucional, pues se itera no es menester que el pronunciamiento sea favorable y si en últimas lo que en verdad pretende el promotor del amparo es que se analicen las vicisitudes surgidas con ocasión a la prestación de un servicio de telecomunicaciones dado el carácter residual de la acción de tutela, la misma resulta improcedente en la medida que cuenta con los medios de defensa ordinarios puestos a su disposición dentro del ordenamiento jurídico para debatir ante las autoridades competentes las circunstancias que alega en su demanda de tutela, quienes luego de agotado el trámite procesal correspondiente

determinarán si la actuación de la encartada se encuentra ajustada a los parámetros legales.

4. Así las cosas, conforme a lo expuesto en líneas precedentes, se colige que no existió trasgresión o amenaza del derecho fundamental incoado, puesto que la persona jurídica convocada acreditó haber emitido una respuesta clara, precisa y de fondo a la petición elevada el día 28 de mayo de la presente anualidad dentro del término legal establecido, por tal motivo habrá de negarse la acción de amparo por ausencia de vulneración.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto **el Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

VI. RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo a los derechos fundamentales incoados por Harold David Fuquene Defelipe, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Si el actual proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase,

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:

**IRIS MILDRED GUTIERREZ
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 019 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

Código de verificación: **ec81bed8936a20271ae997a35dccd398f1314539abff5808a40dde9422715910**
Documento generado en 23/06/2021 07:33:56 AM