

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., catorce (14) de septiembre de dos mil veinte (2020)

Referencia 11001 40 03 057 2020 0496 00 Acción de Tutela

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir el fallo que corresponda dentro de la acción constitucional del epígrafe.

I. ANTECEDENTE

1. La señora Jessica Esmeralda Castiblanco Serrano en nombre propio presentó acción de tutela contra Tigo Colombia – Colombia Movil S.A. ESP para obtener la protección del derecho fundamental de petición que consideró vulnerado por parte de la entidad encartada.

2. La situación fáctica planteada se compendia a:

2.1. El 23 de julio de 2020, radicó derecho de petición ante la Empresa de Telefonía Celular Tigo Colombia, para que se sirviera entregar copia del contrato suscrito por la quejosa, el cual no ha sido contestado a la data en que se interpuso la queja constitucional.

2.2. Advierte que no ha tomado un plan con la entidad encartada, ni suscrito contrato de prestación de servicio de telefonía.

2.3. Manifiesta que el operador de telefonía precedió a repórtala por mora en el pago de los servicios, ante las centrales de riesgo.

2.4. La encartada le advirtió que resulta más fácil pagar el saldo pendiente, que realizar las reclamaciones pertinentes.

2.5. Sostiene que mediante mensajes por WhatsApp le solicitan la entrega de los equipos.

3. Pretende a través de esta queja el amparo del derecho fundamental de petición, y como consecuencia de ello se le ordene a Tigo Colombia – Colombia Movil S.A. ESP contestar el derecho de petición incoado el 23 de julio de los corrientes.

II. TRAMITE PROCESAL

1. Este Despacho avocó el conocimiento de la acción mediante auto calendarado 4 de septiembre de 2020, ordenándose notificar a Tigo Colombia – Colombia Movil S.A. ESP, para que ejerciera su derecho de defensa.

2. COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P, y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. manifestó, que una vez consultada la base de datos de la entidad se encontró la accionante no presenta reportes negativos ante centrales de riesgo por parte de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., luego se entiende que la reclamación sólo va dirigida a UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Bajo dicha primicia advirtió que, la quejosa radicó derecho de petición el 11 de abril de 2020 bajo el indicativo CUN 3612200000623079, y no el 23 de julio del hogaño. La cual fue absuelta el 15 de abril de los corrientes, de forma negativa, pues se le indicó que aquella es titular del contrato 17033039 referente a los servicios de Internet, telefonía, y televisión ubicados en la KR 88 C # 56 F - 75 SUR PI 2 de Bogotá, luego no se evidencia anomalías en la contratación de los mismos, y por ende se ajusta a los cobros generados a su nombre.

III. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela consagrada en la Constitución Política de 1991, se creó como una vía sumaria, preferente, y perentoria para proteger los derechos fundamentales, que hayan sido amenazados o violentados por las autoridades públicas o los particulares. En dicho evento, cualquier sujeto que se encuentre en estado de indefensión y al que se pueda causar un perjuicio irremediable, podrá acudir al juez constitucional en defensa de las prerrogativas conculcadas como mecanismo transitorio, siempre y cuando no disponga de otro medio de defensa judicial. La vía constitucional no sustituye los mecanismos ordinarios principales, ni modifica las reglas de la competencia de los jueces, ni crea instancias adicionales a las existentes.

2. En el sub-examine se impetró la protección del derecho fundamental de petición de la señora Jessica Esmeralda Castiblanco Serrano, por cuanto, según se dijo, COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P, y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. no ha dado contestación a su derecho de petición incoado el 23 de julio de 2020.

3. Para desatar tal cuestionamiento, considera el Despacho necesario adelantar el estudio del alcance del núcleo esencial del derecho de petición, como una prerrogativa fundamental expresamente consagrada en el artículo 23 de la Carta Política de Colombia. Cabe advertir, que dicho precepto normativo, surge como un mecanismo para obtener una respuesta por parte de una autoridad pública o privada, cuya decisión debe ser de fondo, clara y precisa. Los pronunciamientos tardíos y ambiguos no constituyen una contestación efectiva, ya que lesionan el núcleo esencial de dicho derecho, puesto que no se obtiene una solución a lo petitionado.¹

La Jurisprudencia Constitucional ha identificado, que el núcleo esencial del derecho de petición incluye: a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos solicitudes ante las autoridades públicas y los particulares; b) el destinatario tiene la obligación de tramitar y resolver las peticiones incoadas dentro de los términos señalados por la Ley; c) la resolución debe ser clara, precisa y consecuente con las peticiones elevadas, no es admisible las respuestas evasivas; d) el contenido de la respuesta puede ser favorable o desfavorable a lo pedido; y e) se debe notificar la contestación dada, en aras de garantizar el derecho fundamental al debido proceso.²

Ahora bien, frente a los términos para resolver los derechos de petición, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 prevé que las peticiones de orden general deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información que deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Términos que fueron modificados dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica desatada por la pandemia del coronavirus del Covid – 19. El artículo 5 del Decreto 491 de 2020, señala que todas las peticiones que se presente durante tiempo que dure la emergencia deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

De igual forma, la Corte Constitucional en varios pronunciamientos ha precisado que los elementos estructurales del derecho de petición, se limitan a establecer que: (i) toda persona natural y/o jurídica podrá presentar

¹ Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

² Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto 11001030600020150000200 (2243), ene. 28/15, C. P. Álvaro Namén Vargas

peticiones respetuosas de interés general o particular, (ii) la solicitud podrá realizarse de forma verbal o escrita, y (iii) no se requiere invocar una técnica específica para incoarlo.³

4. La doctrina Constitucional, en punto a la configuración de los elementos facticos que debe demostrarse al incoarse la vulneración al derecho de petición, señaló entre otros en fallo T - 489 de 2011:

“...La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder.

En este orden, no basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o particular demandado o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación...”

5. Como punto preliminar cabe precisar, que conforme a las salvedades expuesta por la encartada al momento de contestar el requerimiento elevado por el Despacho, se advierte que la presente acción de tutela solamente está dirigida en contra de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., en la medida que es aquella quien recibió el petitorio, y quien afirma sostener una relación contractual con la señora Jessica Esmeralda Castiblanco Serrano, por ende, se desvincula de la presente queja a COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

6. Ahora bien, traído el citado precedente jurisprudencial al asunto sub-examine, se advierte que si bien es cierto que no obra sello de recibido del escrito de petición, que la quejosa advirtió radicar ante la cuestionada el 23 de julio de los corrientes,⁴ también lo es, que de la documental aportada por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. se observa que son las mismas peticiones que se acompañan con el libelo, a la cual dijo haber recibido el 11

³ “...Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (...) Esta Corporación se ha pronunciado sobre los elementos estructurales que componen el derecho de petición. Particularmente, en la sentencia C-818 de 2011, reiterada por la C-951 de 2014, se refirió a los siguientes elementos: (...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general (...) Tanto las personas naturales como las jurídicas son titulares del derecho fundamental de petición (...) La petición puede ser verbal o escrita (...) La Corte ha señalado que el artículo 23 de la Norma Superior no hace ninguna diferenciación entre las peticiones presentadas de forma verbal y las escritas, en esa medida los dos tipos de solicitudes se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición (...) Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa (...) Este Tribunal ha establecido que las solicitudes solo tienen el amparo constitucional cuando son presentadas en términos respetuosos. Particularmente la sentencia T-353 de 2000, resaltó el deber de respeto a la autoridad ante la cual se presenta la petición, pues de lo contrario la obligación de responder no nace a la vida jurídica. En este sentido, de forma excepcional es posible rechazar una solicitud que se considere irrespetuosa, sin embargo, esta interpretación es restrictiva, en consideración a que no toda petición puede tacharse de esa manera para sustraerse de la obligación de dar una respuesta de fondo (...) La informalidad de la petición (...) La Corte ha insistido en diferentes oportunidades que el derecho de petición se ejerce a pesar de que las personas no lo digan de forma expresa. En este sentido, si una autoridad exige que se diga específicamente que se presenta una solicitud de petición en ejercicio de este derecho, impone al ciudadano una carga que no se encuentra prevista en la ley ni en la Constitución Política...”. Sentencia 238 de 2018.

⁴ “...1. Solicito suministrar copia de los contratos cualquiera que sea su orden, y que determinan como de contratante ante usds (sic), para la formulación de denuncia (...). 2. solicito informar a la Centrales de Riesgo que den de baja el reporte negativo que figura a mi cargo...”

de abril de 2020, dando respuesta el día 15 del mismo mes y año, bajo los siguientes términos:

“... Efectuada la revisión de su requerimiento, nos permitimos informarle que:

Luego de realizar las validaciones en nuestro sistema de información, se logró establecer que bajo su titularidad registra el contrato 17033039, facturábamos los servicios de Internet, telefonía y televisión en la dirección KR 88 C # 56 F - 75 SUR PI 2, en Bogotá.

Así mismo, relacionamos que el análisis de los soportes de venta, nos permiten confirmar que no se hallaron inconsistencias en el proceso de contratación; dado que el soporte cumple con las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales asociadas al uso de los servicios contratados.

En este orden de ideas, y considerando que los servicios fueron activados bajo su titularidad, y que no se hallaron anomalías en la contratación de los mismos, le anunciamos que los cobros generados a su nombre, por concepto de los servicios de Internet, televisión y telefonía asociado al contrato de facturación 17033039, son correctos y deben ser asumidos por usted.

Es importante anotar que nuestra empresa actúa con base en el principio de la buena fe, la cual se presume, tal como lo señalan los artículos 863 y 871 del Código de Comercio, 769 del Código Civil y principalmente el artículo 83 de nuestra Constitución Política.

En consecuencia, le anunciamos que no se accede a los ajustes de los valores adeudados, modificaciones de los reportes en las centrales de riesgo, ni se expide paz y salvo...”

En gracia de discusión, se acepta la afirmación dada por la encartada donde se precisa que la petición fue radica el 11 de abril de 2020, en la medida que la quejosa no probó de forma idónea que dicho petitorio fue remitido el 23 de julio de los corrientes, luego se tiene que el citado requerimiento fue contestado en término, pues fíjese que el lapso de tiempo que tiene la encartada, de acuerdo a lo previsto en la norma en cita,⁵ y en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica,⁶ aunado a la naturaleza el requerimiento, corresponde a los treinta (30) días siguientes a la recepción del receptor, es decir, que se dio respuestas antes de que se venciera dicho lapso, el cual, en todo caso culminó el 26 de mayo del año que avanza.

Con todo y lo anterior, es menester iterar que la respuesta a un derecho de petición se estima efectiva y suficiente cuando aquella soluciona de forma material el caso que se plantea, con independencia a que sea negativa o positivamente, y congruente cuando exista coherencia entre lo petitionado y lo resuelto.⁷ De tal manera que la solución a lo requerido debe versar sobre la

⁵ ⁵ “...Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente...”.

⁶ Estado de Emergencia prorrogado hasta el día 30 de noviembre de 2020, de acuerdo a la Resolución 1462 de 2020 proferida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Consulta efectuada de la página web del citado Ministerio.

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Mediante-resolucion-se-extiende-emergencia-sanitaria-en-Colombia.aspx#:~:text=%E2%80%8BLa%20Resoluci%C3%B3n%201462%20contempla,el%20pr%C3%B3ximo%2030%20de%20noviembre.&text=Bogot%C3%A1%2C%2026%20de%20agosto%20de,el%20pr%C3%B3ximo%2030%20de%20noviembre.>

⁷ “...El derecho fundamental de petición supone la prerrogativa a obtener una resolución pronta, completa y de fondo. La resolución de fondo supone una resolución suficiente, efectiva y congruente con lo pedido. La Corte Constitucional ha explicado que: i) 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; (ii) es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y (iii) 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 propuesta.

pregunta en concreto y no sobre otro tema. El pronunciamiento del receptor debe ser claro y preciso, donde se destaque los aciertos o desaciertos de lo peticionado.

Si se repara en dicho documento, al romperse se colige que el mismo no absuelve de forma integral los pedimentos planteados por la peticionaria, ya que si bien la acusada advirtió que no era procedente modificar la información reportada ante las centrales de riesgo, en la medida que se ajusta a los parámetros contractuales suscritos entre las partes, lo cierto que no se pronunció sobre la entrega de los contratos firmados por la quejosa; por ende se abre paso el amparo, pues en efecto la respuesta debe reputarse completa, idónea, precisa y de fondo ante la súplica requerida, lo cual no ocurrió en el presente caso.

En ese orden de ideas, se concederá la protección solicitada ordenando a la acusada que en el término que adelante se señalará, responda el ítem correspondiente a “...1. Solicito suministrar copia de los contratos cualquiera que sea su orden, y que determinan como de contratante ante usds (sic), para la formulación de denuncia...” contenido en el escrito presentado desde el 11 de abril de 2020, atendiendo las consideraciones sentadas en precedencia.

DECISIÓN

En virtud de las motivaciones que preceden, **el JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER el amparo de derecho fundamental de petición de **JESSICA ESMERALDA CASTIBLANCO SERRANO** dentro de la acción de tutela de la referencia.

SEGUNDO: ORDENAR en consecuencia al representante legal de la **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**, o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, responda de forma clara, precisa y congruente la petición remitida el 11 de marzo de los corrientes, referente a “...1. Solicito suministrar copia de los contratos cualquiera que sea su orden, y que determinan como de contratante ante usds (sic), para la formulación de denuncia...”.

TERCERO: NOTIFICAR esta decisión a las partes por el medio más expedito.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no es impugnada.

NOTIFÍQUESE,

MARLENNE ARANDA CASTILLO
JUEZ

De ahí que esa garantía imponga a las autoridades la obligación de adelantar un proceso analítico, dentro del cual: i) se identifique la solicitud, ii) se verifiquen los hechos, iii) se exponga el marco jurídico que regula el tema, iv) se usen los medios al alcance que sean necesarios para resolver de fondo, iv) se pronuncie sobre cada uno de los aspectos pedido y vi) se exponga una argumentación con la que el peticionario pueda comprender completamente el sentido de la respuesta emitida. Así, no basta un pronunciamiento sobre el objeto de la petición cuando en él “no se decide directamente sobre el tema objeto de su inquietud, sea en interés público o privado, dejando [a la persona] en el mismo estado de desorientación inicial...” Sentencia T-470 de 2019.

Firmado Por:

MARLENE ARANDA CASTILLO

JUEZ MUNICIPAL

JUZGADO 057 CIVIL MUNICIPAL DE 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:

6c64fe2e4b7331fe467e7cd6bab5db33636b1576ece194e7a7e16f5e558fab8a

Documento generado en 14/09/2020 04:58:01 p.m.