



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá

Bogotá, enero dieciocho (18) de dos mil veinte (2020)

1.- Cindy Catalina Aponte Jiménez, identificada con cédula número 1.010.178.377, presentó acción de tutela contra Avantel S.A.S., por considerar que ésta ha vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

Manifestó que con la accionada contrató el servicio de telefonía, pero debido a su deficiencia, solicitó de manera verbal y escrita en varias oportunidades, la cancelación del mismo.

Que nunca contestaron su petición a pesar de intentar obtener una respuesta por varios canales de comunicación que tiene la accionada para los usuarios.

En tal sentido, pretende el amparo de sus derechos fundamentales para que se ordene a la accionada resolver su pedimento.

2. La presente acción constitucional fue admitida en auto del 11 de febrero de la presente anualidad, ordenando la vinculación de la Superintendencia de Servicios Públicos (folio 11).

2.1. Avantel S.A.S., manifestó que para la fecha de contestación de la acción de tutela la petición de cancelación de la usuaria ya ha sido tramitada y se efectuó el correspondiente ajuste en la factura. Que en la actualidad no existe relación contractual entre la señora Aponte Jiménez y Avantel ni tampoco saldo pendiente.

Razones por la cual imploró la negación de la acción constitucional por hecho superado.

2.1. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, señaló que una vez revisado el sistema de gestión documental de la entidad, no encontró antecedentes relacionados con la situación fáctica descrita por la accionante, razón por la cual solicitó sus desvinculación por falta de legitimación en la causa por pasiva.

3. Consideraciones.

3.1. Importa precisar que la Corte Constitucional ha sostenido que "(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible(...); (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares(...)"¹ (Negrilla fuera de texto).

3.2. Por otro lado, en lo que atañe al hecho superado y la carencia actual de objeto, la honorable Corte Constitucional se ha manifestado en los siguientes términos: "La carencia actual por hecho superado, se da cuando la pretensión es satisfecha antes de que el fallo de tutela sea proferido, con lo cual, se torna inocuo impartir alguna orden encaminada a superar la situación ya finiquitada. En tal caso, el juez constitucional deberá pronunciarse sobre los derechos invocados y la situación fáctica que generó la interposición de la acción de tutela."²

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-249 de 2001. M.P. José Gregorio Hernández Galindo, confirmado entre otras, por la sentencia T-735 de 2010. M.P. Mauricio González Cuervo.

² Sentencia T/675/12 Magistrado Sustanciador Mauricio González Cuervo

4. Caso concreto.

Descendiendo al caso concreto, encuentra éste Despacho que lo pretendido por la accionante es obtener el amparo a su derecho fundamental de petición y debido proceso, por considerar que la convocada no ha emitido respuesta a la solicitud de cancelar los servicios de telefonía contratados con esa entidad.

Conforme el marco jurisprudencial antes citado, y del material probatorio recaudado en el presente trámite, bien pronto se advierte la negación del amparo constitucional solicitado por la gestora, al encontrarse que la respuesta a la petición de la accionante fue resuelta de fondo.

Pues bien, sea lo primero advertir que en el presente trámite tutelar la accionante no allegó los derechos de petición de los cuales solicitó su protección, sin embargo, sí puntualizó en que consistieron sus solicitudes desatendidas a la fecha de radicación de la presente acción constitucional.

Así las cosas, la accionada al tiempo de contestar la tutela accedió a las pretensiones del escrito e informó que, "(...) procedió a la cancelación inmediata de las líneas 3502591924, 3502591759 y se efectuó el ajuste de la factura FCM16629863 emitida el 1 de febrero de 2020 por valor de ciento veinticuatro mil ciento ocho pesos (\$124.108) según nota contable NCL 196427. Así las cosas, la cliente actualmente no registra saldos pendientes en el estado de cuenta, tal como se evidencia en el certificado de paz y salvo emitido por la compañía (...)".

Situación anterior que fue comunicada a la accionante al correo electrónico cataponte@hotmail.com, tal como se acreditó con los documentos que obran a folios 21 a 27 del plenario, respondiendo así el núcleo esencial de lo solicitado.

En tal sentido, la petición formulada por la tutelante fue resuelta conforme a la normativa que regula la materia y el pronunciamiento jurisprudencial traído a colación, por cuanto efectivamente está acreditado que

Avantel S.A.S., emitió respuesta allegando prueba de ello.

Luego, como para proceder con el amparo al derecho de petición, es esencial que el interesado demuestre la transgresión que se aduce de dicha garantía constitucional, situación que como se ve, no acontece en el presente caso, se impone negar el amparo solicitado por hecho superado.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá D.C, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

Resuelve:

Primero: Negar el amparo al derecho fundamental de petición y debido proceso invocado por Cindy Catalina Aponte Jiménez, contra Avantel S.A.S, por las razones expuestas en la parte considerativa de ésta sentencia.

Segundo: Comunicar ésta decisión a todas las partes por el medio más expedito y eficaz.

Tercero: Disponer la remisión del expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de no ser impugnado el fallo.

Notifíquese y Cúmplase.

La Jueza,


María Fernanda Escobar Orozco