

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00265-00

ACCIONANTE: OSCAR EDUARDO CORTÉS AGRAY

ACCIONADA: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C. a los doce (12) días del mes de abril del año dos mil veintitrés (2023) procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por **OSCAR EDUARDO CORTÉS AGRAY**, quien pretende el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB S.A. E.S.P.**

RESEÑA FÁCTICA

Indica el accionante el 03 de marzo de 2023 radicó un derecho de petición en la página web: <https://etb.com/formularioPQR.aspx> reportando múltiples inconformidades con el servicio de internet y voz del número de cuenta 8965671, a nombre de Rosa Estela Agray.

Que el 24 de marzo de 2023 la accionada se pronunció sobre algunas inconformidades, pero no resolvió de fondo ni de manera clara las 9 solicitudes de la petición.

Que se comunicó con la Línea de Atención al Cliente, pero se le indicó que no darían ningún pronunciamiento y/o respuesta.

Por lo anterior, solicita el amparo del derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB S.A. E.S.P.** dar respuesta clara, precisa y congruente a la totalidad de las solicitudes elevadas en el derecho de petición.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB S.A. E.S.P.

La accionada allegó contestación el 29 de marzo de 2023, en la que manifiesta que el 02 de marzo de 2023 el cliente se comunicó a la línea de atención de ETB y radicó una petición bajo el radicado CUN 4347-23-0000534280, en la cual elevó 7 solicitudes.

Que el 03 de marzo de 2023, por medio del formulario dispuesto en el portal mi ETB, el cliente adjuntó un documento escrito complementando el derecho de petición.

Que el 24 de marzo de 2023 emitió respuesta clara, precisa y de fondo a la petición, en la que se acredita el cumplimiento de la migración de los servicios de internet y telefonía a tecnología de fibra óptica.

Que notificó la respuesta al correo electrónico oscareca90@gmail.com.

Que la respuesta emitida el 24 de marzo de 2023 se realizó con base en las peticiones relacionadas por el cliente el 02 de marzo de 2023.

Que no obstante, procedió a emitir una nueva respuesta a lo solicitado por el cliente el 03 de marzo de 2023, a través del radicado CUN 4347-23-0000534280 del 29 de marzo de 2023, notificándola al correo electrónico oscareca90@gmail.com.

Que no vulneró el derecho fundamental de petición, pues las dos peticiones fueron atendidas oportunamente.

Por lo anterior, solicita se declare improcedente la acción de tutela por carencia actual de objeto.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB S.A. E.S.P.** vulneró el derecho fundamental de petición del señor

OSCAR EDUARDO CORTÉS AGRAY, al no haberle dado respuesta a su petición del 03 de marzo de 2023?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando éstos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

2) *Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*

3) *La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe **ser puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) *La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*

5) *El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*

6) *Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

7) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin

3 Sentencia T-146 de 2012.

confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar, que el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria. La Corte Constitucional se pronunció sobre su exequibilidad en la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

Valga señalar, que si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero únicamente para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado que la acción de tutela, en principio, *“pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”*⁴. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz⁵.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y *“previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”*⁶. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte Constitucional ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos no se tornen inocuos, y ha

⁴ Sentencia T-970 de 2014.

⁵ Sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

⁶ Sentencia T-168 de 2008.

aclarado que el fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado.

Con relación a la categoría de carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos: *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”*.

La Corte Constitucional ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que la carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando desaparece la afectación al derecho fundamental invocado⁷. En efecto, si la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, cuando la perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo.

Luego, al desaparecer el hecho que presuntamente amenaza o vulnera los derechos de un ciudadano, carece de sentido que el juez profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo⁸.

En síntesis, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del actor a partir de una conducta desplegada por el transgresor. En otras palabras, la omisión o acción reprochada por el accionante, ya fue superada por parte del accionado.

Cuando se presenta ese fenómeno, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo, solo cuando estime necesario *“hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes”*⁹. *De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado*¹⁰¹¹.

CASO CONCRETO

⁷ Sentencias T-267 de 2008, T-576 de 2008, T-091 de 2009, T-927 de 2013, T-098 de 2016, T-378 de 2016 y T-218 de 2017.

⁸ Sentencia T-070 de 2018.

⁹ Sentencia T-890 de 2013.

¹⁰ Sentencias SU-225 de 2013, T-856 de 2012, T-035 de 2011, T-1027 de 2010, T-170 de 2009 y T-515 de 2007.

¹¹ Sentencia T-970 de 2014.

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **OSCAR EDUARDO CORTÉS AGRAY** elevó un derecho de petición ante la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB S.A. E.S.P.**, en el que solicitó lo siguiente¹²:

“II. PETICIÓN

Con base en los hechos descritos, de manera atenta solicito amablemente:

PRIMERO: *Se demuestre de forma clara, sencilla y entendible los motivos de las demoras injustificadas para realizar el cambio de tecnología, así mismo, se realice definitivamente el cambio e instalación de internet fibra óptica (100 megas).*

SEGUNDO: *Se indique de forma clara, sencilla y entendible los porqués de los constantes incumplimientos de las visitas programadas, disponiendo y jugando indiscriminadamente con nuestro tiempo.*

TERCERO: *Se realice el descuento respectivo de los 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27 de Febrero de 2023, días en los cuales no se contó con el servicio de internet.*

CUARTO: *Se descunte el mes (02 de Febrero al 02 de Marzo de 2023) en el cual no hubo recepción y/o entrada de llamadas telefónicas a la Línea Fija No. (601) 4335372.*

QUINTO: *Se indemnice por los perjuicios ocasionados de las recurrentes visitas incumplidas.*

SEXTO: *Se escuche la conversación telefónica sostenida con la Asesora Jenny Peña (Llamada 37330878, Caso 4347230000462100) el pasado 25 de Febrero de 2023, en la cual se confirma la visita para el día 02 de Marzo de 2023, y se tomen las medidas internas pertinentes por suministrar información errónea.*

SÉPTIMO: *Se aclare la deducción realizada en la Factura Electrónica de Venta No. EB 000311660051.*

OCTAVO: *Se aclare quien registró el correo electrónico; personalmonroyleon@gmail.com y autorizó el envío de información al mismo.*

NOVENO: *A partir de la fecha nuevamente se envíe la Factura de forma física mes a mes a la Calle 89 No. 95F-27 Apto. 206 Barrio Bachue de la Localidad de Engativá en la ciudad de Bogotá D.C., sin interrupciones ni dilataciones de ningún tipo.”*

En el hecho 1 del escrito de tutela, el accionante manifiesta que radicó la petición a través de la página web: <https://etb.com/formularioPQR.aspx> pero no adjuntó el soporte documental que así lo evidencie. Sin embargo, en su contestación, la accionada aceptó que el actor radicó la petición “por medio del formulario dispuesto en el portal mi ETB” el 03 de marzo de 2023.

ETB S.A. E.S.P. también señaló que, dio una respuesta inicial al accionante el 24 de marzo de 2023 la cual resolvía la petición que se había radicado el 02 de marzo de 2023, y que además remitió una nueva comunicación el 29 de marzo de 2023, atendiendo las

¹² Páginas 8 a 11 del archivo pdf 001. AcciónTutela

solicitudes elevadas en la petición del 03 de marzo de 2023. Como prueba de ello, adjuntó una copia de la respuesta y de los anexos correspondientes¹³.

Con base en lo anterior, el Despacho entra a analizar si la respuesta cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que ésta fue remitida al correo electrónico: oscareca90@gmail.com¹⁴ el cual coincide con el señalado por la parte actora en el acápite de notificaciones de la petición y de la acción de tutela.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la 1755 de 2015, fue emitida y notificada durante el transcurso de esta acción de tutela.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, la respuesta lo cumple por las siguientes razones:

En los puntos **primero y segundo** de la petición, el actor solicitó (i) se indicaran de manera clara y sencilla los motivos de las demoras injustificadas para realizar el cambio de tecnología, y se realizara el cambio e instalación de *internet* fibra óptica (100 megas); y (ii) se indicaran los motivos de los constantes incumplimientos de las visitas programadas.

Al respecto, la accionada le respondió que el 23 de febrero de 2023, bajo el radicado interno CUN 4347-23-0000462100, se ingresó el trámite para migración de los servicios de internet y la línea telefónica 6014335372, de la tecnología de cobre a la de fibra óptica. Que se realizó un agendamiento inicial para el 02 de marzo de 2023, pero éste se aplazó por el área técnica debido a un cruce de puertos. Que el cumplimiento de los trámites que requieran un agendamiento, están sujetos a disponibilidad técnica y, de resultar viable, se procede con la ejecución. Y le recalcó que en su caso inicialmente se presentó una indisponibilidad técnica, motivo por el cual el trámite de migración se cumplió el 06 de marzo de 2023, realizándose la instalación del internet 100 megas más plan local ilimitado con cargo fijo mensual de \$64.900 incluido IVA.

En los puntos **tercero y cuarto** de la petición, el actor solicitó se realizara el descuento de los días 21 a 27 de febrero de 2023 en los cuales no se contó con el servicio de internet, así

¹³ Páginas 13 a 26 del archivo pdf 005. ContestacionETB

¹⁴ Página 5 ibidem

como del mes en el cual no hubo recepción y/o entrada de llamadas telefónicas a la línea fija (601) 4335372, entre el 02 de febrero y el 02 de marzo de 2023.

Frente a ello, la accionada le respondió que, conforme a la Resolución 5111/17 de la CRC, el cliente tiene derecho a recibir una compensación por el tiempo en que los servicios no están disponibles, de manera que procedió a aplicar el ajuste por compensación por valor de \$27.290 incluido IVA, correspondiente el tiempo de indisponibilidad del servicio de internet del 21 al 27 de febrero de 2023 y del servicio de telefonía del 02 de febrero al 02 de marzo de 2023. Para acreditarlo, le adjuntó el siguiente soporte¹⁵:

Cuenta	Id Reclamo	Nombre Cliente	Ajustado por	Fecha Ajuste (yyyy-mm-dd)	Vr. Total Ajustado	Segmento	Tipo Ajuste	Abono Fact. Actual	Total Documento Ajuste
8965671	MDM-PQR-37931042	ROSA ESTELA AGRAY	CATERY1	2023-03-29	\$ -27.290,00	HOGARES	AUTOMATICO	<input checked="" type="checkbox"/>	\$ -24.760,00

Documento de Ajuste No.5000004510741 - 5 - Reclamo No. 000000767626	
<small>ETB S.A. ESP. - NIT 809.809.114-4 Sucursal agencias autorizadas. - Resolución 0241 de 2014 de febrero 2012 y agencias autorizadas para Internet. - Decreto 2801 de 2011. - Agencias Cables. Agente estatal operador sobre las ventas. Soneto grandes contribuyentes - Resolución 0041 de 2014. Autorizaciones Financieras decreto 702 de 1997. Agente titular permanente ICA. Actividad Económica E110, tarifa 9.88 por mil. Catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de retención ICA. Régimen D.C. Documento Específico art. 17 del Decreto 1001 de 1997. Aplican tarifas de IVA así: Servicio telefónico - 19%, Telefonía Móvil Celular - 19% e IVA por concepto de Consumo, Otros bienes y servicios - 19%.</small>	
ROSA ESTELA AGRAY CL 89 95F 27 AP 206 /	Valor Total a Pagar \$ 0 Fecha de Pago 28 de Marzo de 2023
Cuenta Contrato: 8965671 CC ó NIT: 51694187 Período Desde: 1 de Febrero de 2023 Período Hasta: 28 de Febrero de 2023 Fecha Expedición: 29 de Marzo de 2023 Recibo de Venta N°: 312560707 Total Ajustes: \$ 27.290,00 Total Cargos: \$ 0,00	TOTAL FACTURADO: \$ 2.530,00 TOTAL ABONO RECIBO ACTUAL: -\$ 27.290,00 AJUSTE A LA DECENA: \$ 0,00 TOTAL A PAGAR: \$ 0

En el **quinto punto** de la petición, el accionante solicitó se le indemnizara por los perjuicios ocasionados por las recurrentes visitas incumplidas. En su respuesta, la accionada señaló que se ceñía a la normatividad vigente, a las normas especiales dictadas en materia de servicios de comunicaciones y a los contratos de prestación de servicios suscritos con los usuarios, pero que ninguno de ellos contempla la indemnización, por lo que tal solicitud estaba por fuera de su competencia, siendo la justicia civil la encargada de pronunciarse al respecto.

Sobre este particular, es menester recordar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, lo que no equivale a sostener que la misma deba acceder favorablemente a lo solicitado, pues lo que se exige es que su contenido cumpla los requisitos mencionados, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo¹⁶.

Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados. Si la respuesta no accede a las peticiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

¹⁵ Página 15 ibidem

¹⁶ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

En el **sexto punto** de la petición, el actor solicitó se escuchara la conversación telefónica sostenida con la asesora Jenny Peña el 25 de febrero de 2023, frente al caso No. 4347230000462100, donde se confirmó la visita para el 02 de marzo de 2023 y se tomaran las medidas internas pertinentes por suministrar información errónea. Al respecto, la accionada le respondió que realizó la validación de la llamada registrada el 25 de febrero de 2023, en la cual se confirmó el agendamiento para migración de servicios, cita que fue aplazada por parte del área técnica debido a la disponibilidad; y que, frente a la inadecuada atención, había remitido la queja al área encargada de adoptar las medidas y/o correctivos.

En el **séptimo punto** de la petición, el actor solicitó se aclarara la deducción realizada en la factura electrónica de venta No. EB 000311660051. En la respuesta, la accionada señaló que, realizó la validación de la factura No. 000311660051, correspondiente al periodo de consumo de febrero de 2023, evidenciando un pago recibido de la factura anterior por valor de \$51.560 incluido IVA, el cual fue realizado por el cliente el 10 de enero de 2023, adjuntándole el siguiente comprobante¹⁷:

ROSA ESTELA AGRAY CL 89 95F 27 AP 206 Número Identificación. 51694187	
Teléfono 6014335372 Estrato 2	Estado de cuenta al día
Número de cuenta para pagos 8965671 Total a pagar \$ 7.800 Fecha límite de pago para evitar suspensión 1 Mar 2023	
Plan actual, Ilimitado Hogares - Min. consumidos Ene. 63 - Prom. Histórico, 74	
Resumen de cuenta	
Pago recibido	\$ -51.560,00
Servicio del mes	\$ 59.363,05
Ajuste a la decena	\$ -3,05
Total a pagar	\$ 7.800,00
Detalle de cargos facturados	
	Valor
• Paquete internet y voz (1 Feb - 28 Feb)	\$ 58.205,00
• IVA 19%	\$ 1.158,05
Total servicio del mes	59.363,05

Respecto del **octavo punto** de la petición, en los hechos el accionante señaló:

“...nuevamente en el mes de Noviembre del año 2022 dejamos de recibir la factura electrónica sin ninguna autorización de nuestra parte y al llamar a la Línea de Atención al Cliente No. (601) 3777777 nos encontramos con la sorpresa que sin consentimiento se registró el correo electrónico; personalmonroyleon@gmail.com.

Pese a indicar en múltiples llamadas que el correo electrónico; personalmonroyleon@gmail.com no era de nuestro dominio y solicitar la actualización del mismo NUNCA SE HIZO NADA...”

Por ello, en este punto solicitó se aclarara quién había registrado el correo electrónico: personalmonroyleon@gmail.com y autorizado el envío de información a ese canal.

¹⁷ Página 16 ibidem

Al respecto, en la respuesta la accionada informó que, realizada la validación en su sistema, el correo electrónico que está asociado a la señora Rosa Estela Agray, y que fue autorizado por ella es: oscareca90@gmail.com a través del cual se realiza el envío de la información requerida por el cliente; y para corroborarlo, adjuntó el siguiente pantallazo:

Datos Cliente					
Nombre	ROSA ESTELA AGRAY	Celular	3133741802	UEN	Hogares Y Mipymes
Tipo Documento	CC	Departamento	BOGOTA	Segmento UEN	Hogares
Número Documento	51694187	Ciudad	BOGOTA D.C.	Segmento	Hogares
Email	oscareca90@gmail.com	Dirección	CL 89 95F 27 AP 206	Categoría	PLATA
Teléfono Fijo	3133741802	Campaña Activa		Esquema Atención	
Usuario MIETB	oscareca90@gmail.com	Código LISIM	NO	Recuperación Experiencia	SI
Tipo de Atención	F				

Documentos Cliente Autorización Tratamiento Datos Personales Autoriza Actualizar Teléfono Fijo Actualizar Teléfono Móvil Ver Detalle

En el **noveno punto** de la petición, el actor solicitó que, a partir de la fecha, se enviara nuevamente la factura de forma física, cada mes, a la Calle 89 No. 95F-27 Apto. 206 Barrio Bachué de la Localidad de Engativá en Bogotá D.C. Frente a ello, la accionada le puso de presente que las facturas asociadas a la cuenta de facturación No. 8965671 se están enviando de manera física a esa dirección.

Así mismo, le resaltó que de acuerdo con la Resolución 5111 de 2017 de la CRC, si el suscriptor o usuario no recibe la factura, conserva la obligación de realizar el pago, para lo cual, los operadores deben implementar mecanismos que faciliten el pago. Por lo anterior, le informó que podía consultar los consumos y pagar su factura a través del servicio "Paga tu Factura" ingresando al portal www.etb.com.co.

Conforme lo anterior, considera el Despacho que la respuesta brindada por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** al derecho de petición presentado por el señor **OSCAR EDUARDO CORTÉS AGRAY**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, pues atendió de fondo cada una de las solicitudes y además fue debidamente notificada.

En consecuencia, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** en la acción de tutela de **OSCAR EDUARDO CORTÉS AGRAY** en contra de la **EMPRESA DE**

TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB S.A. E.S.P., por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus COVID-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ