



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, nueve (9) de julio de dos mil veintiuno (2021)

Radicado:	05001 40 03 013 2021 00706 00
Procedimiento:	Acción de tutela.
Accionante:	Luna Alexia Aksiuk Boichuk
Accionado:	Colombia Móvil S.A.S E.S.P –Tigo Telecomunicaciones-
Tema:	El derecho fundamental de petición-
Sentencia:	General: 161 Especial 157
Decisión	Concede petición de tutela

Se procede a resolver la acción de tutela del trámite de la referencia.

I. ANTECEDENTES

1.1. Manifestó la accionante que el día 28 de mayo de 2021, radicó vía correo electrónico derecho de petición N° 10514649, ante Colombia Móvil S.A. E.S.P, sin embargo, hasta la fecha no ha recibido respuesta alguna a lo solicitado.

Conforme a lo anterior, solicitó se le tutele su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se le ordene a Colombia Móvil S.A. E.S.P., de una respuesta clara, completa y de fondo a la solicitud debidamente radicada.

1.2. La acción de tutela fue radicada y admitida mediante auto del 28 de junio de 2021 y notificada debidamente por correo electrónico, a la entidad accionada, tal como constan en el expediente.

1.3. Colombia Móvil S.A.S E.S.P, dentro del término del requerimiento del Despacho, manifestó que realizaron las verificaciones correspondientes en el sistema de gestión y encontraron que la petición relacionada en la acción de tutela radicada el 28 de mayo de 2021 con número 10514649, había sido resuelta en debida forma y de manera oportuna el día 12 de junio de 2021,

por lo tanto, no era cierto lo afirmado por la accionante en los hechos de la acción de tutela.

Indicaron además, que la respuesta a la solicitud había sido notificada al correo electrónico señalado por la accionante: facturación.aycingenieria@gmail.com.

Igualmente señalaron, que la usuaria había presentado otros derechos de petición bajo los tickets 10052829 y 10153637, sin embargo, los mismos fueron resueltos en debida forma, por lo que, no eran objeto de pronunciamiento en la presente acción de tutela.

En ese sentido, la accionada solicitó se declarara la improcedencia de la acción de tutela por no existir vulneración al derecho fundamental invocado.

II. COMPETENCIA.

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991, artículo 32, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

III. PROBLEMA JURÍDICO

Corresponde a esta Dependencia determinar si la accionada, está vulnerando los derechos fundamentales alegados por la solicitante, al no dar respuesta de fondo a la petición radicada el 28 de mayo de 2021.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. DE LA ACCIÓN DE TUTELA La acción de tutela de linaje constitucional, está instituida única y exclusivamente para la protección de los Derechos Constitucionales Fundamentales de todas las personas del Estado cuando éstos resulten vulnerados por la acción u omisión de una autoridad que los desconozca.

4.2. DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA – PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA. La acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o

jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre, bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimación en la causa por activa.

Como ya se expresó, por mandato constitucional se faculta a todo ciudadano para que en su propio nombre instaure acción de tutela ante una autoridad judicial con el fin de hacer valer sus derechos fundamentales cuando los considere vulnerados o amenazados; dentro del presente caso, la señora **Luna Alexia Aksiuk Boichuk** actúa en causa propia, por lo que se encuentra legitimada en la causa por **activa**.

Se tiene además la legitimación en la causa por **pasiva** de la accionada, toda vez que es la entidad a la cual se le endilga la “presunta” vulneración de los derechos fundamentales esgrimidos por el accionante.

4.3 SOBRE EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES. La sentencia T 103 de 2019, explicó:

*“El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que **su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición.** En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.*

El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la

regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución.

No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 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”, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

(...)

Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma. También cabe mencionar que la Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos.

En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.

4.4 CASO CONCRETO. Sea lo primero advertir que si bien, no se anexó el escrito de petición, también lo es, que existe la constancia que este sí se presentó ante Colombia Móvil, conforme se desprende del acuse de recibido, donde se le asignó radicado a la solicitud (N°10514649), además, en la contestación a la acción de tutela, la accionada confirma que efectivamente la petición se radicó el 28 de mayo de 2021.

Retomando al caso bajo análisis se observa que lo peticionado por la señora **Luna Alexia Aksiuk Boichuk**, es que Colombia Móvil S.A. E.S.P., de una respuesta clara, de fondo y completa, a la petición elevada vía correo electrónico, el día 28 de mayo de 2021, con radicado 10514649.

Por su parte, **Colombia Móvil S.A. E.S.P.**, manifestó que efectivamente la accionante había presentado un derecho de petición el día 28 de mayo de 2021, con radicado 10514649, el cual se resolvió de forma oportuna el día 12 de junio de 2021 y notificado a la actora en la dirección electrónica que para el efecto señalo: facturación.aycingenieria@gmail.com.

Conforme a ello, solicitó se declarara la improcedencia de la acción de tutela por no existir vulneración al derecho fundamental invocado.

Pues bien, Para emitir pronunciamiento frente al caso concreto y con relación al derecho de petición, es preciso advertir que en reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha manifestado que el núcleo esencial del mismo reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. En ese sentido, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente a emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente.

Así las cosas, conforme la Jurisprudencia constitucional, la respuesta debe ser **clara, concreta, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado**, además, puesta en conocimiento al peticionario **directamente**, pues la omisión de tal diligencia constituye una vulneración al derecho fundamental de petición por parte de la accionada, toda vez que si lo decidido no se da a conocer al interesado continúa latente la insatisfacción de tal garantía fundamental.

En el presente caso, y conforme a las pruebas allegadas a la solicitud de tutela, se tiene inicialmente que la señora **Luna Alexia Aksiuk Boichuk**, elevó un derecho de petición el 28 de mayo de 2021 y la accionada Colombia Móvil, el día 12 de junio de 2021, emitió una respuesta que consideró adecuada frente a la petición elevada por la accionante, y procedió a comunicársela al correo electrónico: facturación.aycingenieria@gmail.com, tal como se advierte en la documentación allegada. Por lo tanto, podría decirse que la entidad accionada cesó con la vulneración al derecho fundamental del actor, pues su petición le fue resuelta de fondo, oportuna y en forma clara, tal como se desprende del escrito de la contestación a la acción de tutela.

Sin embargo, la tutelante, manifestó vía telefónica, según la constancia secretarial que antecede, que no había recibido ninguna respuesta a la petición presentada y solicitó se le enviara la respuesta recibida por este Juzgado por parte de la accionada el 30 de junio de 2021, a lo cual, el Despacho accedió y envió la mencionada respuesta. Posteriormente y mediante correo electrónico la actora, indicó que no estaba conforme con la respuesta, ya que en la misma no se había resultado sobre lo solicitado, referente a los reportes a Datacredito que se no se estaban realizando, además, que dicha contestación había sido remitida a un correo electrónico diferente al aportado para efectos de notificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, evidencia el Despacho que la contestación al derecho de petición fue remitida a otro correo electrónico diferente al informado por la afectada. Nótese que el correo al que fue remitida la respuesta por parte de **Colombia Móvil** fue facturación.aycingenieria@gmail.com, cuando en realidad el correo electrónico correcto es: legales@rentacarmedellin.co, tal y como se desprende de la constancia del acuse de recibido del derecho de petición del 28 de mayo de 2021 y de la solicitud de tutela.

Ahora y en cuanto al fondo de la respuesta de la solicitud, encuentra el Juzgado que si bien, no se allegó por ninguna de las partes el escrito de petición del cual se desprenda lo realmente solicitado, de las demás pruebas se observa que lo pretendido era información referente a reportes a las centrales de riesgo y no sobre “la cantidad de gigas que tenía activas las líneas del plan pospago empresarial que tiene en la compañía”, conforme se indicó en la respuesta tanto de la petición como en la acción de tutela.

Además, la entidad accionada al momento de radicar la solicitud, la registró como una queja del servicio y en el motivo señaló “*reporte a centrales de riesgo*”.

Nro ticket :	Numero CUN :	cliente :	Tipo Requerimiento :	SubTipo :	Tipo de Escalamiento :	Motivo :	Clase Solicitud :	Fecha Creación :	Fecha Vencimiento :
10514542		LUNA ALEXIA CHANTAL AKSIUK BOICHUK AVALOS	Queja Servicio	Facturación/ Gestión de Salidos		Reporte a centrales de riesgo	Queja Servicio	2021/05/31	2021/06/22

Significa lo anterior, que la sociedad accionada con momento de dar respuesta a la solicitud, lo hizo sobre un tema que nada tenía que ver con el derecho de petición de la actora.

En ese contexto, debe señalarse que jurisprudencialmente se ha expuesto que para la satisfacción del derecho de petición: “... c) *La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*”¹

De esta forma, se encuentra que se configuró la vulneración del derecho fundamental de petición de la señora **Luna Alexia Aksiuk Boichuk**, el cual aún persiste, pues se reitera que aún no se le ha dado una respuesta, clara, de fondo y completa a lo realmente solicitado en la petición del 28 de mayo de 2021.

En consecuencia, se ordenará a **Colombia Móvil S.A.S E.S.P.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente fallo de tutela, si aún no lo hubiere hecho, proceda a emitir un pronunciamiento claro, de fondo y completo respecto a la petición elevada

¹ Sentencia T- 087 de 2012, Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

por la señora **Luna Alexia Aksiuk Boichuk**, el 28 de mayo de 2021 con radicado N° 10514649. La cual deberá ser notificada al correo electrónico suministrado en el escrito de tutela y en el derecho de petición legales@rentacarmedellin.co.

V. DECISIÓN

Por lo anterior, en mérito de lo expuesto, la suscrita **Juez Trece Civil Municipal de Oralidad de Medellín**, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución Política,

FALLA

Primero: Tutelar el derecho fundamental de petición invocado por **Luna Alexia Aksiuk Boichuk**, frente a **Colombia Móvil S.A.S E.S.P.**

Segundo. Ordenar a **Colombia Móvil S.A.S E.S.P**, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, proceda a emitir un pronunciamiento de forma, clara, de fondo y completa respecto de la solicitud elevada por señora **Luna Alexia Aksiuk Boichuk**, el 28 de mayo de 2021 con radicado N° 10514649. La cual deberá ser notificada al correo electrónico suministrado en el escrito de tutela y en el derecho de petición legales@rentacarmedellin.co.

Tercero. Notificar a las partes la presente providencia e informarles que puede ser impugnada al correo electrónico cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co. En caso de no ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE

PAULA ANDREA SIERRA CARO

JUEZ

Firmado Por:

PAULA ANDREA SIERRA CARO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 013 CIVIL MUNICIPAL DE MEDELLÍN

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:

2b80d69b26d5eed625c8d4157cda8c38bbf1c5a11ffb4889b15f8740281
3d33d

Documento generado en 09/07/2021 03:22:23 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>