

**República De Colombia**



**Rama Judicial**

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., catorce (14) de febrero de dos mil veinticuatro (2024)

**Clase de Proceso:**            **Acción de tutela**

**Radicación:**            **11001400302420240009400**

**Accionante:** **Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR**

**Accionada:** **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.**

**Derecho Involucrado:** Petición y Acceso a las Telecomunicaciones.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional solicitada.

**ANTECEDENTES**

**1. Competencia.**

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”*

**2. Presupuestos Fácticos.**

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR a través de Representante Judicial interpuso acción de tutela en contra de la Empresa

de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., para que se le protejan los derechos fundamentales de petición y acceso a las telecomunicaciones, los cuales considera están siendo vulnerados por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

**2.1.** Indicó que, en calidad de Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y Representante Judicial de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, presentó derecho de petición ante la empresa accionada radicado bajo el número 012248 con fecha 13 de octubre de 2023, según registro electrónico enviado por la ETB.

**2.2.** Manifestó que, dentro del mencionado derecho de petición, solicitó el retiro del servicio de unas líneas, menos la correspondiente al 2860911, que hace parte de la cuenta cliente 4362960, se solicitó por segunda vez el retiro de los demás números y servicios conexos a la línea 2860911, de la cuenta cliente mencionada, tal y como se ve en la factura:

**CANTIDAD DE NÚMEROS FACTURADOS: 21**

Cuenta / Línea	Telefonía Local	Larga Distancia ETB	Otros Operadores	Internet	Impuestos	Total
4362960	4,586,885.53	0.00	0.00	0.00	871,508.25	5,458,393.78
46517930	0.00	0.00	0.00	148,744.00	28,261.36	177,005.36
144479161	0.00	0.00	72,762.00	11,142.00	15,941.76	99,845.76
6012157124	0.00	0.00	135,396.00	0.00	25,725.24	161,121.24
6012157486	113,815.00	0.00	17,993.00	0.00	25,043.51	156,851.52
6012433794	56,253.04	0.00	7,247.00	0.00	12,065.01	75,565.05
6012435519	0.00	0.00	137,034.00	0.00	26,036.46	163,070.46
6012846702	0.00	0.00	98,513.00	0.00	18,717.47	117,230.47
6012862179	23,042.97	0.00	5,804.00	0.00	5,480.92	34,327.89
6012863706	1,200.00	0.00	131,948.00	0.00	25,298.12	158,446.12
6013341391	112,678.26	0.00	15,226.00	0.00	24,301.81	152,206.07

  

**RESUMEN DE FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**

ITEM	SERVICIO	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
1	Cargo Fijo Voz	\$ 6,415,107.89	\$ 1,218,870.50	\$ 7,633,978.39
2	Consumo Voz	\$ 86,916.72	\$ 16,514.18	\$ 103,430.90
3	Servicios Especiales	\$ 1,200.00	\$ 228.00	\$ 1,428.00
4	Otros Conceptos L.D.	\$ 381,000.00	\$ 72,390.00	\$ 453,390.00
5	Internet	\$ 232,648.00	\$ 44,203.12	\$ 276,851.12
<b>TOTAL FACTURADO</b>		<b>\$ 7,116,872.61</b>	<b>\$ 1,352,205.80</b>	<b>\$ 8,469,078.41</b>

**2.3.** Contó que, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá sin dar respuesta a lo solicitado, emitió la factura de servicios públicos 217238\_04323 EBEB 000317982519, donde realiza un cobro, así como facturas subsiguientes.

**2.4.** Adujo que tal y como se expresó a la ETB en la petición radicada y de la que no se ha obtenido respuesta, no entiende a que hacen referencia los cobros realizados por dicha empresa a la accionante por contener ítems que no son de Casur, razón por la cual, desde el 27 de abril de 2023, a través del oficio ID 088, reiterado en el oficio 153-GMS-2023 del 5 de junio de 2023, ha venido solicitando se informe a qué conceptos pertenecen sin que se haya recibido respuesta al respecto.

**2.5.** Además de lo dicho, la accionante solicitó en su petición se cesará el cobro de la Línea telefónica 6013500200, puesto que desde abril de 2023

se ha venido solicitando la cancelación de la misma y ha sido un error de la Empresa de Servicios Públicos el no haberla cancelado; situación que se puede evidenciar en la comunicación CASO: 10478839 del 9 de agosto de 2023, donde refieren que esta línea no se ha retirado dado “inconsistencias presentadas al interior de nuestra compañía, no ha sido posible dar cumplimiento a lo solicitado”, razón está que no puede ser imputable al usuario y que genera que se deba retirar todo cobro por ese concepto y así mismo la cancelación inmediata de esa línea, aunado a que a la fecha no se identifica a nombre de quien se encuentra la misma.

**2.6.** Relató que, pese a que la empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., no ha atendido la petición elevada por CASUR, canceló la línea y continuó con los cobros.

**2.7.** No obstante en esa fecha la empresa Sinergia Trabajo Temporal no contaba con el documento, ya que a pesar de haberlo solicitado a la Clínica Alcalá IPS desde el 27 de julio, dicho documento se demoró en ser emitido.

### **PETICIÓN DEL ACCIONANTE**

Solicitó al Juez Constitucional que se tutelén los derechos fundamentales de petición, derecho a las comunicaciones y al acceso y uso de los servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, se le ordene a la querellada, dar respuesta íntegra, completa y de fondo a la petición de ajuste de factura elevada por la entidad, igualmente se ordene realizar los ajustes solicitados.

### **PRUEBAS**

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

### **3. Trámite Procesal.**

**3.1.** Mediante auto de 6 de febrero de 2024, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada y vinculadas, para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos.

**3.2.** La **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** manifiesta que, no es la entidad pública que tiene las competencias legales y reglamentarias de vigilancia, inspección y control en materia de servicios públicos de Televisión, telefonía e internet, pues lo mismos no son considerados servicios públicos Domiciliarios según la ley 142 de 1994.

Razón por la cual se opone a la vinculación de esa superintendencia, toda vez que como se demostrara, la acción se encuentra incurso en falta de legitimación en la causa por pasiva.

**3.4.** Por su parte, la **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.**, solicitó declarar improcedente la acción constitucional, toda vez que no existió vulneración alguna a los derechos fundamentales invocados, debido a que el 7 de febrero de los corrientes mediante consecutivo CUN 4347-23-0002010842, resolviendo los interrogantes indicados por la accionante que no habían sido absueltos.

Afirmó que esa contestación fue remitida al correo electrónico [juridica@casur.gov.co](mailto:juridica@casur.gov.co), indicado por la accionante para efectos de notificaciones.

### **CONSIDERACIONES**

**1.** Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este Juzgado se circunscribe en establecer si la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., lesionó los derechos fundamentales de petición y acceso a las telecomunicaciones al presuntamente no haberle dado una respuesta a su solicitud.

**2.** Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuandoquiera que por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

**3.** Para comenzar, del derecho de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo solicitado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión<sup>1</sup>.

4. Sobre el particular, la entidad convocada a través del correo electrónico del día 7 de febrero de los corrientes mediante consecutivo CUN 4347-23-0002010842, se pronunció en relación de los interrogantes que indica la accionante no habían sido absueltos.

Igualmente informó de cada una de las contestaciones remitidas a CASUR así:

- Petición del 27 de abril de 2023, contestada por la accionada el 19 de mayo de 2023, así: *“Dando alcance a su petición realizada a través de nuestro correo electrónico, donde solicita la cancelación de todos los servicios bajo el NIT 899.999.073-7, solicita informe detallado de costos y servicios de la línea 6012860911, a parte del proceso de cancelación. 1.Nos permitimos informar que hemos ingresado el retiro de los servicios asociados a las líneas telefónicas 6012827416, 6012823990, 6013500659, 6012823886, 6012824001, 6012827291, 6012827349, 6012827462, 6012827570, 6012843439, 6012843962, 6012844425, 6012844686, 6012844824, 6012845870, 6012846356, 6012846839, 6012846980 y 6013500200, de forma exitosa, el cual se cumplirá en las fechas establecidas. Cabe mencionar que, las facturas correspondientes al período del 01 al 31 de mayo del 2023, se reflejarán los cargos asociados a la prestación del servicio hasta la fecha del retiro.”*

---

<sup>1</sup> Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

- Petición del 15 de junio de 2023, contestada por la accionada el 27 de junio de 2023, así: *“En atención a su petición realizada por medio de nuestro correo electrónico corporativo, el día 21 de junio de 2023, donde solicita información sobre los costos y servicios adicionales que presenta la línea 2860911. Al respecto le informamos que, se valida la línea 6012860911 se encuentra conservada bajo el servicio ID IPTRUNKING15521800, el cual tiene un costo mensual de \$4.673.802,25 más el consumo adicional que genere mes a mes, es importante mencionar que no presenta servicios adicionales y se factura bajo la línea 6015521808. Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes. Señor usuario, Teniendo en cuenta que las características del BIEN y /o SERVICIO y sus condiciones técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes, al presente contrato no le es aplicable el Régimen integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de tecnologías contenido en la Resolución CRC 5111 del 2017 ni sus posteriores modificaciones.”*

- Petición del 22 de agosto de 2023, contestada por la accionada el 12 de septiembre de 2023, así: *“De acuerdo con las validaciones efectuadas, evidenciamos que los servicios de la cuenta N. 4362960, registran a nombre de la POLICIA NACIONAL DIRECCION ADMINISTRATIVA, razón a la cual, le solicitamos confirmar como proceder con estos servicios en este caso, si se mantienen activos o se genere el retiro de estos, razón a la cual se remite inventario de servicios de la cuenta en referencia. Adjunto al presente comunicado se remite recibo de pago por valor de \$ 16.685.474 IVA incluido, con el fin de su entidad genere el pago de los valores no objeto de reclamo. 2. Referente a las cuentas N. 6692698, 6892690, las líneas se encuentran a nombre de la POLICIA NACIONAL DIRECCION ADMINISTRATIVA, por lo cual, le solicitamos precisar cómo proceder con estos servicios si se mantienen activos o se genere el retiro de estos. 2.1. Es importante precisar que el servicio 6012860911 se encuentra conservada bajo el servicio ID IPTRUNKING15521800 factura con un cargo fijo de 5.561.824,68 IVA incluido, es decir \$ 4.673.802 antes de IVA, ahora bien, de acuerdo con lo indicado en el numeral 1, se remite el remite recibo de pago por valor de \$ 16.685.474 IVA incluido. 2.2. Es importante precisar que ETB informa a sus clientes del segmento empresas y ciudades inteligentes, que, en virtud de lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios, a partir del 1 de marzo de 2023 los servicios básicos, enlaces de voz, internet dedicado, servicios de datos, tendrán un incremento de precios hasta del 13.12% correspondiente a la variación anual del índice de precios al Consumidor (IPC) para diciembre de 2022 informada por el DANE. Para lo cual, es importante precisar que el incremento aplica a partir del 01 de marzo de 2023, y recae sobre los servicios de la cuenta N. 4362960. 2.3. Para este numeral se solicita tener en cuenta lo indicado en el numeral 1 y 2.1 sobre el recibo de parcial remitido a su entidad, Finalmente, ofrecemos disculpas por las molestias generadas y le*

*reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando en el desarrollo de nuestros procesos para beneficio de nuestros clientes.”*

5. Además, se comprobó que las respuestas fueron remitidas al correo electrónico [mantenimiento@casur.gov.co](mailto:mantenimiento@casur.gov.co) dirección indicada en los derechos de petición.

6. De tal manera, es palpable que el hecho generador de la eventual responsabilidad constitucional endilgada al accionado, ha desaparecido, y por contera, resulta aplicable la jurisprudencia en materia del hecho superado, pues así lo enseñó la Corte Constitucional en la sentencia T-388 de 2012: “... *El hecho superado se presenta cuando por la acción u omisión del obligado, desaparece la afectación del derecho cuya protección se reclama, de tal manera que ‘carece’ de objeto el pronunciamiento del juez constitucional<sup>2</sup>. Esta es una de las situaciones en las que el juez de tutela no tiene posibilidad de actuar, en la medida que su orden caería en el vacío, hipótesis que se conoce conceptualmente como la carencia de objeto<sup>3</sup> y traen como consecuencia que se declare improcedente el amparo.”*

Lo anterior, con independencia de si la respuesta satisface o no los intereses de la peticionaria, pues, ello escapa al núcleo esencial del derecho fundamental involucrado.

7. En conclusión, se impone negar la tutela contra la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., por cuanto no es posible endilgar violación del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

## DECISIÓN

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

### RESUELVE:

**PRIMERO.** - DECLARAR **IMPROCEDENTE** el amparo de la acción de tutela propuesta por **Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR** en contra de la **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.** conforme a lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO.** - **NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible,

---

<sup>2</sup> Sentencia T- 957 de 2009 M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

<sup>3</sup> Sentencia T-842 de 2011 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

**TERCERO.** - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

**CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**

  
**DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ**  
Juez

Firmado Por:  
Diana Marcela Borda Gutierrez  
Juez  
Juzgado Municipal  
Civil 024  
Bogotá, D.C. - 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: **f3b0b78da5bb296433145303e2d022411d8e3dceb97d1fe791b4ad53d9641bcc**

Documento generado en 14/02/2024 04:22:18 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>