

**República De Colombia**



**Rama Judicial**

JUZGADO VENTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., dieciséis (16) de mayo de dos mil veintidós (2022)

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

**Radicación:**            **1100140030242022 00476 00**

**Accionante:** **Pedro de Jesús Cuestas.**

**Accionada:** **Wom Colombia.**

**Derecho Involucrado:** Petición.

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.

**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.**

Pedro de Jesús Cuestas interpuso acción de tutela en contra de Wom Colombia, para que se le proteja su derecho fundamental de petición, el cual considera está siendo vulnerado por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

**2.1.** El 21 de enero de 2022 se comunicó en forma telefónica con un asesor de la accionada, para exponer que se encontraba al día en los pagos del servicio y solicitar su retiro, petición a la que le correspondió el radicado 20220121-00002291568, de la que acusa no ha recibido respuesta pese a que venció el término legal.

### **PETICIÓN DEL ACCIONANTE**

Solicitó que se le tutele el derecho fundamental de petición. En consecuencia, se le ordene a Wom Colombia, emita respuesta a su solicitud.

### **PRUEBAS**

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

### **3. Trámite Procesal.**

**3.1.** Mediante auto de 5 de mayo del 2022, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad para que se manifieste en torno a los hechos expuestos.

**3.2.** PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. indicó que respondió la queja con radicado 20220121\_00002291568, el 31 de enero de 2022 al correo electrónico pedro41353@gmail.com, solicitándole al cliente el soporte de pago realizado para hacer la conciliación en su sistema, pero el accionante no lo realizó.

Señaló que el actor se acercó al punto físico “La Mariposa” el 2, 26 y 31 marzo, donde se escaló el caso bajo el radicado 20220302\_00002911062, el cual se resolvió respondiendo que “se evidencia cambio a prepago el 4 de febrero de 2022 no se emitió factura después de dicho cambio, por lo cual se solicitó al accionante el comprobante de pago del mes de enero, ya que en el caso anterior 20220121\_00002291568 también se le solicitó y no hizo entrega del mismo.”

Añadió que, *“en aras de contestar esta tutela y solventar la situación, se ha condonado la deuda de \$33.870 del usuario, se ha expedido paz y salvo, y su línea actualmente se encuentra activa y sin ninguna dificultad.”*

Aclaró que la vinculación de la empresa “WOM COLOMBIA”, es errada y se identificó incorrectamente a la parte pasiva de la tutela.

**3.3.** Ante la situación resaltada por la referida entidad, sobre la indebida identificación de la parte accionada, por auto de 12 de mayo de este año se decidió vincular a esta acción a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. y PARTNERS TELECOM LATAM GMBH.

**3.4.** Fue así como PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. reiteró la respuesta inicialmente brindada e infirmó que la sociedad PARTNERS TELECOM LATAM GMBH no se encuentra domiciliada en Colombia, ahora al ser ella la sociedad matriz o *holding* de este país, solicitó se tenga en cuenta su contestación.

### **CONSIDERACIONES**

**1.** Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este juzgado se circunscribe en establecer si Wom Colombia y/o PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., lesionó el derecho fundamental de petición de Pedro de Jesús Cuestas, al presuntamente no brindar respuesta a su solicitud de 21 de enero de 2022.

**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, cuando quiera 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.** Frente al derecho de petición, cumple destacar que 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 deprecado 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 desorienta 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.

Es importante aclarar que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 28 de marzo 2020, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas*

para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”, aumentó el plazo que tienen las entidades para atender las peticiones, así:

**“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

**Parágrafo.** *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.*

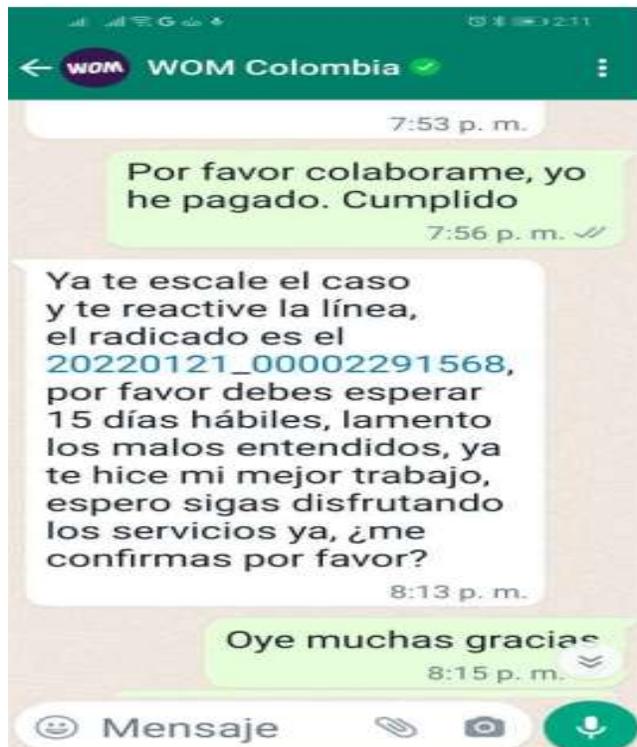
En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente 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.** En el presente asunto no cabe duda alguna respecto de la legitimidad por pasiva de la entidad accionada para ser destinataria del derecho de petición, por ser una entidad que presta un servicio de telecomunicación y, por otro, se tiene que, si el pedimento se radicó el 21 de enero de 2022, el término que se tenía para responder venció el pasado 4 de marzo, según lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 28 de marzo 2020. Ahora, la solicitud se realizó en estos términos:

---

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



En el transcurso de la tutela, Wom Colombia y/o PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. aportó soporte sobre una respuesta brindada al accionante el 31 de enero de 2022, donde le solicitó acreditar el pago del servicio, así:

**WOM Colombia**

Bogotá, lunes, 31 de enero de 2022

Señor: **PEDRO DE JESUS CUESTA**

[pedro41353@gmail.com](mailto:pedro41353@gmail.com)

Ciudad.

**Asunto:** Respuesta a tu Requerimiento – CUN 7345-22-0000008785.

Hola Pedro,

Muchas gracias por compartir con nosotros tus dudas sobre la aplicación de pago del día 12/01/2022 a tu línea 3118586069.

Te confirmamos que de acuerdo con la validación que realizamos en nuestro sistema, a la fecha el pago no se encuentra abonado a tu cuenta.

Por lo anterior solicitamos nos envíes el soporte de este, donde se pueda evidenciar la información de la línea móvil, entidad recaudadora, número de aprobación, valor pagado, fecha y hora del mismo, o si es a través de una entidad bancaria, la certificación correspondiente al siguiente link: <https://www.wom.co/informacion-importante/pqr/ingreso-formulario-pqr>.

Sin embargo, esa respuesta tiene un número de radicado diferente al enunciado por el promotor, que es, **20220121-00002291568** y no, – CUN 7345-22-0000008785.

Ahora, en el transcurso de la tutela, la accionada aportó una constancia donde se indicó que el promotor no tiene facturas pendientes de pago, así:

WOM  
05 de mayo del 2022

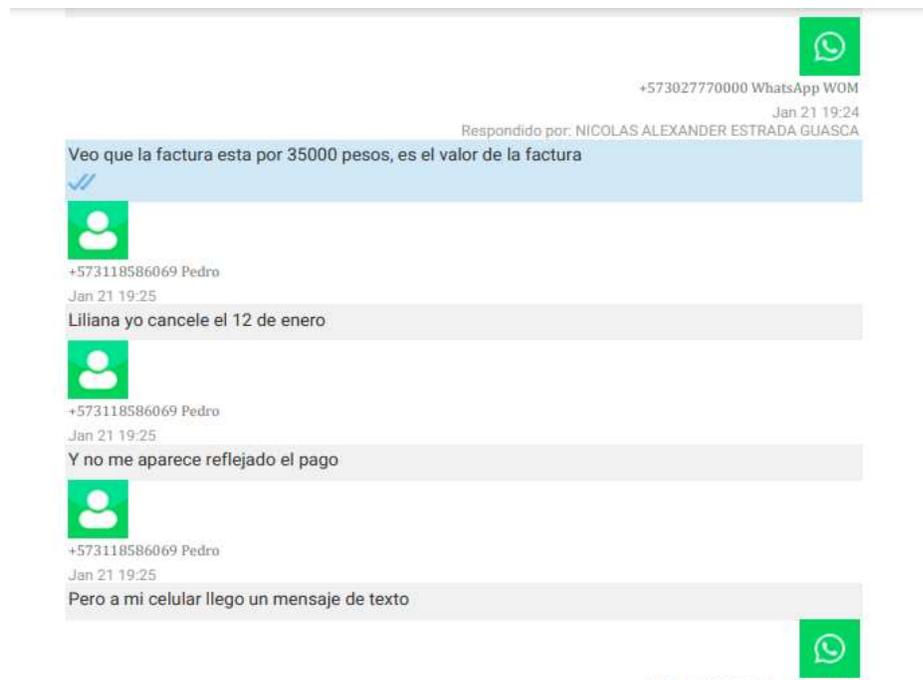
Estimado(a) PEDRO DE JESUS CUESTA

**LA DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN Y CARTERA INFORMA QUE:**

PEDRO DE JESUS CUESTA identificado (a) con Cédula/NIT 4129746, se generó cambio a prepago de su contrato de servicios con Partners Telecom Colombia WOM y al 05 de mayo del 2022 no presenta facturas pendientes de pago por ningún concepto.

Si requiere de información adicional, puede acercarse a cualquiera de nuestros puntos de atención en el país, marcar en Bogotá la línea (031) 307 8050, a nivel nacional al 018000123213, desde su móvil WOM al \*302.

Sin embargo, se abstiene de responder en forma clara, concreta y de fondo lo pedido por el accionante por intermedio de la línea *WhatsApp*, por cuanto se sustrae en especificar qué paso con el presunto pago realizado el 12 de enero de 2022, obsérvese que aseguró:



Ello con independencia de si la contestación satisface o no los intereses de la peticionaria, pues, ello escapa al núcleo esencial de la garantía fundamental involucrada.

Adicionalmente, no acreditó que la referida certificación del departamento de cartera hubiese sido remitida al promotor al medio de comunicación destinado para ese efecto.

En este contexto, se concluye que Wom Colombia y/o PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., vulneró el núcleo esencial del derecho de petición, de ahí que se abra paso a la salvaguarda implorada.

**5.** Es así como se impone conceder el amparo 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.** - **CONCEDER** el amparo del derecho fundamental de petición de **Pedro de Jesús Cuestas**, identificada con la cédula de ciudadanía número 4.129.746, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO.** - En consecuencia, **ORDENAR** a **Wom Colombia y/o PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, por intermedio de su representado legalmente, o quien haga sus veces que, en el término de las 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, proceda a emitir una respuesta precisa, clara y de fondo a la petición interpuestas por **Pedro de Jesús Cuestas** el 21 de enero de 2022, la cual deberá comunicársele a la dirección suministrada para efectos de notificaciones.

**TERCERO.** - **NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

**CUARTO.** - 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