

## **JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**



Bogotá, D.C., diecisiete (17) de febrero de dos mil veintitrés (2023).

**Radicado:** 11001 40 03 **032 2023 00163 00.**

**Asunto:** Acción de tutela

**Accionante:** Julio Cesar Franco

**Accionado:** Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP

**Decisión:** Concede (derecho de petición).

Se decide la acción de tutela de la referencia, para lo cual bastan los siguientes

### **ANTECEDENTES**

El accionante pretende la protección de su derecho fundamental de petición, en atención a que el día 20 de diciembre de 2022, se presentó una petición con seis (6) solicitudes ante la accionada referente un contrato existente entre las partes, y a pesar de haber fenecido el término para dar respuesta de fondo, la convocada por pasiva no ha emitido pronunciamiento alguno.

Por lo anterior deprecó que, en sede de tutela, se ordene la entidad accionada, dar respuesta de fondo a lo pedido.

A su turno, la accionada **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP** se opuso a las pretensiones del recurso de amparo, en atención dicha sociedad nunca vulneró los derechos fundamentales de petición, como quiera que el accionante radico la petición en la cuenta Asuntos Contenciosos, la cual no está registrada para la presentación de PQR de los clientes, ya que este es una cuenta corporativa diseñada para otros propósitos dentro de la empresa.

Así mismo, resaltó que de acuerdo con el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones vigente, los únicos mecanismos habilitados oficialmente y dispuestos por ETB, para garantizar la radicación y solución a los requerimientos de nuestros usuarios los indicados en el hecho anterior del presente escrito de tutela son:

1. Portal corporativo página web [www.etb.com](http://www.etb.com).
2. Fan Page en Facebook Soluciones ETB hogares.

3. Twitter a través de @ETBSoluciones.
4. Línea gratuita de atención 018000112170, o en Bogotá al 6013777777.
5. Centros de servicio //www.etb.com/centrosexperiencia/.
6. WhatsApp 305 780 0000.

No obstante, resaltó que se procedió a emitir respuesta a la petición radicada el día 20 de diciembre de 2022, de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado por el accionante, conforme comunicación identificada con el consecutivo CUN 4347-22-0004277142, de fecha 15 de febrero de 2023, la cual se envió al correo electrónico [juridico5@centrojuridicointernacional.com](mailto:juridico5@centrojuridicointernacional.com)

Por lo anterior, consideró que en el presente que existe una carencia actual de objeto por la existencia de un hecho superado.

### **CONSIDERACIONES**

La acción de tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consiste en brindar a la persona la posibilidad de acudir sin mayores requerimientos de índole formal y con la certeza de que obtendrá oportuna resolución a la protección directa e inmediata del Estado, con el fin de que en su caso, y consideradas las circunstancias específicas, y a falta de otros medios, se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza de sus derechos fundamentales, logrando así que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.<sup>1</sup>

Censura el reclamante, que la sociedad accionada vulneró su derecho fundamental de petición, en atención a que no se dio respuesta de fondo, dentro del término establecido dentro de la Ley, a la petición elevada en el mes de diciembre del año anterior; por lo que en sede de tutela, se debe ordenar que se emita tal respuesta de fondo.

Ahora bien, frente dicha posición la sociedad convocada por pasiva, indicó que aun cuando no se radicó por los canales autorizados para tal fin, mediante comunicación de fecha 15 de febrero emitió respuesta de fondo a lo pedido.

Frente a las dos posiciones, en primer lugar, ha de indicarse que el derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución

---

<sup>1</sup> Sentencia, T-001 de 1992.

Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, se puede formular ante particulares, en especial, cuando estos prestan servicios públicos, como es el caso de la accionada.

Revisado la contestación del recurso de amparo y sus anexos, y contrario a lo dicho por la accionada, la suscrita Juez no encontró la comunicación identificada con el consecutivo CUN 4347-22-0004277142, de fecha 15 de febrero de 2023, por medio de la cual la sociedad convocada por pasiva indicó haber dado respuesta a la petición causa de la presente acción de tutela, como era su deber, al pretender se declarara la carencia actual de objeto por hecho superado.

Por lo anterior, la parte accionada no desvirtuó la vulneración a la garantía fundamental de petición, de donde se puede establecer la vulneración de dicho derecho, por lo que se ordenará al representante legal de la ETB, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a dar respuesta de fondo a la referida petición, y ponga en conocimiento del accionante, dicha respuesta.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Treinta y Dos Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### **RESUELVE:**

**Primero: Tutelar** el derecho fundamental de petición de Julio Cesar Franco, conforme las razones y argumentos esgrimidos en la presente decisión.

**Segundo:** En consecuencia, **ordenar al representante legal o quien haga sus veces** de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente decisión proceda a dar respuesta de fondo a la petición radicada el día 20 de diciembre de 2022, y la ponga en conocimiento del actor.

Del cumplimiento a lo aquí dispuesto deberá comunicar al juzgado.

**Tercero:** Comunicar esta decisión a los interesados, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**Cuarto:** Si no fuere impugnada, enviar el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**OLGA CECILIA SOLER RINCÓN**

Juez

Firmado Por:

**Olga Cecilia Soler Rincon**

**Juez Municipal**

**Juzgado Municipal**

**Civil 032**

**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: **04368df2715871cefca4bd001de84ba76396bd7f21dccef41d6e1721d58e86f0**

Documento generado en 17/02/2023 08:49:30 PM

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

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