

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



Bogotá D.C., trece (13) de enero de dos mil veintiuno (2021)

**Radicado:** 11001400303220200082000  
**Asunto:** Acción de tutela  
**Accionante:** Camilo Narvárez Cadavid  
**Accionada:** UNE EPM Telecomunicaciones S.A.  
**Decisión:** Niega (debido proceso y derecho de petición)

Se procede a resolver la acción de tutela de la referencia, trámite al que fueron vinculados Colombia Móvil S.A. ESP y la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **ANTECEDENTES**

Camilo Narvárez Cadavid, en nombre propio, deprecó la protección de sus derechos fundamentales al debido proceso y de petición, presuntamente vulnerados por UNE EPM Telecomunicaciones S.A., debido a que el 18 de septiembre de 2020 le solicitó la verificación de un cobro, un paz y salvo y la copia de las quejas, peticiones y reclamos presentados; requerimientos que no fueron resueltos de fondo, y porque se le negó el recurso de reposición y en subsidio apelación formulado contra tal respuesta bajo el argumento de haberse presentado por fuera del término.

En consecuencia, solicitó amparar sus derechos y ordenar que (i) la entidad accionada resuelva de fondo, se declare la nulidad de lo actuado y no se realicen cobros indebidos, (ii) vincular a la Superintendencia de Industria y Comercio, (iii) que no se le continúen realizando cobros indebidos por presuntas cláusulas de permanencia, (iv) que no sea reportado en las centrales de riesgo, hasta que se determine la viabilidad de la obligación por parte de la Superintendencia y (iv) se le entregue copia de todas las quejas presentadas ante la accionada, desde el año 2017 a la fecha.

Relató que en el año 2017 adquirió los servicios de internet, telefonía y televisión con la empresa accionada para la ciudad de Bogotá, con el contrato N.º 14838072 y que contaba con otro contrato para la ciudad de Medellín, identificado con el N.º 14533225; que para el 2018 accedió a una promoción para aumentar los servicios del plan de Bogotá y en el 2019, ante los inconvenientes presentados y la aparición de dos contratos para la misma factura (4838072 y 15907242), presentó varias quejas.

Agregó que para esa última anualidad optó por cancelar los servicios por los inconvenientes presentados y el mal servicio. Sin embargo; se le cobró una cláusula de permanencia, derivada de la confusión generada por la división de una misma factura, por lo cual, radicó la queja que fue respondida el 7 de julio de 2019; y que, en lo que respecta al contrato de Medellín, a pesar de no estar de acuerdo, canceló otra cláusula de permanencia; quedando al día con sus obligaciones.

A pesar de todo lo anterior, señaló que el 18 de septiembre de 2020 recibió un mensaje de texto donde se le ponía de presente un valor pendiente del contrato N.º 15907242, razón por la cual, radicó petición que fue respondida el 8 de octubre siguiente, con “manifestaciones falsas” y una “respuesta evasiva y no de fondo”, por lo cual, el 23 siguiente presentó recurso de reposición y en subsidio apelación, que fue rechazado el 15 de noviembre de la misma anualidad por haberse presentado tardíamente, a pesar de que la respuesta fue notificada el 8 de octubre y no el 4, como ellos sostuvieron para negarlo.

Por último, adujo que recibió llamada en donde le informaron que de no pagar, iba a ser reportado en las centrales de riesgo, circunstancia que le genera una gran zozobra además de “sentirse atropellado y vulnerado en sus derechos fundamentales”.

**UNE EPM Telecomunicaciones S.A.** confirmó los hechos del accionante, pero precisó que si bien para el contrato N.º 15907242 se registraba un saldo pendiente por valor de \$226,509.00, se procedió a anular su cobro, ya que el servicio el internet se registraba como contratado en el 2018 por haberse ingresado como “par dedicado (separación de modem, es decir que el internet fuera por un modem diferente a los otros productos), pero debía respetarse la fecha inicial de celebrado el contrato, esto es, 2017 y por ende, no había lugar al pago de la cláusula de permanencia.

Por otro lado, evidenció un error en la radicación del recurso de reposición y en subsidio apelación, para la petición N.º 3612200001668363, razón por la cual procedió a emitir respuesta en la cual, accedió de forma favorable a la inconformidad anulando el saldo pendiente, anexó el paz y salvo por los contratos con la compañía y, como consecuencia de lo anterior, se abstuvo de remitir los documentos solicitados y de efectuar el traslado a la Superintendencia.

También, demostró que a la fecha el accionante no adeuda saldo alguno a UNE, el envío del paz y salvo con fecha 12 de diciembre de 2020 y que no hay reportes de información negativa ante las centrales de riesgo.

La **Superintendencia de Industria y Comercio** alegó la ausencia de vulneración de derechos ya que, una vez revisado el sistema de trámite de la

Entidad y verificado ante la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, no se encontró petición, denuncia o queja relacionada con los hechos que motivan la presente acción de tutela.

Además, adujo que si lo pretendido es la apertura de una investigación administrativa por el uso indebido de los datos personales, no es la acción de tutela el mecanismo idóneo para ello, pues de acuerdo a lo previsto por la Ley 1266 de 2008, puede presentar una queja o denuncia, luego de agotar la reclamación directa ante el operador o fuente.

**Colombia Móvil S.A. ESP** guardó silencio a pesar de haber sido notificada en debida forma.

### CONSIDERACIONES

La acción de tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consiste en brindar a una 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. Tiene como finalidad que, 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 (C.C. Sentencia T-001 de 1992 M.P. José Gregorio Hernández Galindo).

Censura el accionante la ausencia de respuesta de fondo a la petición formulada a la empresa accionada, así como la negativa del recurso de reposición y en subsidio apelación, a pesar de haberse interpuesto dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación; razón por la cual debe este despacho dilucidar si tal circunstancia se torna lesiva de sus derechos fundamentales.

Respecto al derecho de petición, el artículo 23 de la Carta establece que “[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Sobre la referida prerrogativa, la Corte Constitucional ha sostenido que:

“[S]e comprende como la garantía constitucional de toda persona a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, -organizaciones privadas o personas naturales-, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés

general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015[14], “(p)or 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; y ha precisado que el núcleo esencial del derecho fundamental de petición comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, **iii) la respuesta de fondo** y iv) la notificación al peticionario de la decisión” (C.C. Sentencia T-058 de 2018, reiterando la C-818 de 2011, C-951 de 2014 y la C-007 de 2017. Se resalta).

Y sobre el debido proceso, la misma corporación precisó que es “el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia”, y entre esas garantías, se encuentra el derecho a la defensa “entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable” (C.C. Sentencia C-341 de 2014, M.P. Mauricio González Cuervo).

En el presente asunto, se tiene prueba que el señor Camilo Narvárez Cadavid mediante escrito adiado 18 de septiembre de 2020 solicitó a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. lo siguiente:

**PRIMERO:** Verificar porque me están realizando un cobro después de 2 años de un contrato 15907242, teniendo en cuenta que es el mismo servicio del contrato 14838072, sobre una presunta cláusula de permanencia y corregirlo de inmediato.

**SEGUNDO:** Solicito me entreguen paz y salvo de los servicios que tuve con ustedes hasta el 2019, de todos los contratos que tuve con ustedes.

**TERCERO:** En caso de no darme la solución anterior, solicito respetuosamente copia de todas las quejas, peticiones y reclamos presentados desde el año 2017 al 2019, de todos los contratos presentados, por los diferentes canales de atención que ustedes tienen.

Petición que fue respondida el 8 de octubre siguiente bajo el radicado N.º 3612200001668363, de forma desfavorable pues, aquella sociedad, consideró que “los valores facturados se encuentran correctamente y no procede ningún ajuste o corrección a la fecha usted cuenta con un saldo pendiente por valor de \$226.509,00 IVA incluido sobre el contrato 15907242”; sin embargo, se trató de una respuesta parcial, porque guardó silencio frente al tercer requerimiento.

Inconforme con lo anterior, el actor a través de memorial fechado 23 de octubre de 2020 interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación; que fue rechazado de plano por UNE EPM Telecomunicaciones S.A. bajo el argumento según el cual “el proceso de notificación de la decisión se surtió

el día 04 de octubre de 2020, por lo tanto, (...) debía haber presentado el recurso máximo el día 19 de octubre de 2020”.

Adicionalmente, se acredita también en el plenario que la queja constitucional se interpuso el 15 de diciembre de 2020 y mediante misiva del 17 de diciembre siguiente, enviada a la dirección electrónica del accionante, la entidad querellada, luego de encontrar un presunto error en la radicación, estudió el recurso interpuesto y emitió pronunciamiento a las tres peticiones, así:

1. El saldo que se tiene pendiente en el contrato 15907242, corresponde a las facturas sin cancelar del servicio de internet de los estados de cuentas de marzo del 2019 a mayo del 2019 y al cobro efectuado por concepto de Conexión (terminación anticipada) generada también en el estado de cuentas de mayo del 2019, sin embargo, hemos accedido de manera favorable a su inconformidad anulando dicho saldo pendiente quedando el contrato 15907242, sin saldos pendientes por cancelar.
2. Se anexa el paz y salvo por los contratos que tuvo con la compañía.
3. Teniendo en cuenta que accedimos de manera favorable, no fue necesario remitir lo solicitado en este punto.

Además, mediante comunicación de la misma fecha enviada por correo electrónico, remitió el paz y salvo de los contratos celebrados, aducido en el numeral 2°:

UNE EPM Telecomunicaciones S.A., informa que el (la) señor(a) CAMILO NARVAEZ DAVID identificado(a) con documento No. 1010199049, se encuentra a Paz y Salvo a la fecha de expedición de este documento con los servicios asociados a los contrato No.(s) 15907242-14533225- 14838072.

Y por otra parte, argumentó aquella sociedad que el accionante no presenta reportes de información negativa ante centrales de riesgo<sup>1</sup>; así como la improcedencia de remitir el caso a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Así las cosas, dicha situación refrenda que el hecho vulnerador fue superado en el decurso de esta acción, motivo por el cual resulta innecesario proferir la orden tutelar implorada. Sobre el particular, la Corte Constitucional ha puntualizado:

“La acción de tutela está constituida como un instrumento preferente y sumario, dirigido a la protección de derechos fundamentales que sean violentados o amenazados de una manera actual e inminente, **habiéndose reiterado que existen eventos en los que el amparo pedido se torna innecesario**

<sup>1</sup> Véase contestación de la entidad al escrito de tutela.

**debido a que la amenaza, la omisión o el hecho generador de la acción desaparece en el transcurso de ésta y ya no procede ordenar que se realice lo que ha sido efectuado".** (C.C. Sentencia T-201 de 2011 M.P. Nilson Pinilla Pinilla. Se resalta).

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: Negar** la protección implorada por Camilo Narváez Cadavid, por cuanto se está en presencia de un hecho superado.

**Segundo: Comunicar** la presente decisión a los interesados por el medio más expedito, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**Tercero:** Si no fuere impugnada, **enviar** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en la oportunidad procesal pertinente.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**OLGA CECILIA SOLER RINCÓN**

Juez

Firmado Por:

**OLGA CECILIA SOLER RINCON**

**JUEZ MUNICIPAL**

**JUZGADO 032 CIVIL MUNICIPAL DE 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: **9859f34c03cefc886d1c737c7d0a7840d3eebeaef7d44fa410b06f653b73ec2a**

Documento generado en 13/01/2021 06:32:52 p.m.