

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO TREINTA Y OCHO (38) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA
MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D.C., dieciocho (18) de agosto de dos mil veinte (2020).

RADICACIÓN: 2020 – 00393
PROCESO: Acción de Tutela.
ACCIONANTE: REPRESENTACIONES E INVERSIONES ELITE LTDA.
ACCIONADO: MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP

Por estar agotada el trámite que le es propio, procede el Despacho a proferir la decisión de fondo dentro de la presente acción de tutela. -

I. ANTECEDENTES

REPRESENTACIONES E INVERSIONES ELITE LTDA. presentó acción de tutela en contra de **MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP**, para obtener la protección al derecho fundamental de petición el cual consideró vulnerado por el aquí accionado. -

Los fundamentos fácticos que sustentan la acción se resumen así:

1. Manifestó que MOVISTAR COLOMBIA, es uno de sus proveedores de bienes y servicios. -

2. Expresó que el día 12 de junio de 2020, solicitaron información a la entidad accionada, a través de su contacto comercial (gina.novoa@telefonica.com), en los siguientes términos: *“De acuerdo a nuestra conversación telefónica, solicitamos apoyo por parte de Movistar para dar pronta solución a los problemas de señal de 50 celulares con líneas postpago que están ubicados en nuestras instalaciones de la calle 71 # 72A - 45 / 69, debido a que los equipos quedan sin señal en varios sectores del edificio-bodega y puede ser solucionado un antena interna que instale movistar”*. -

3. Informó que el día 17 de junio de 2020, la entidad accionada envió la siguiente respuesta: “(...) De acuerdo a su solicitud le queremos informar que se generó escalamiento con el área encargada con número de radicado REQ00001809783 para que validen porque se generan las fallas y le podemos brindar una pronta solución.”-

4. Señaló que después del aparente escalamiento generado, no han recibido respuesta clara que solucione lo requerido en la petición elevada ante la entidad accionada. -

5. Con base en lo anterior, solicitó tutelar su derecho fundamental de petición, así como ordenar a la entidad accionada que de respuesta de fondo a la petición elevada el día 12 de junio de 2020.-

La actuación surtida

Este despacho mediante auto del 12 de agosto de 2020 avocó conocimiento de la presente acción. -

La entidad accionada **MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP**, dio contestación a los hechos generadores de la presente acción, manifestando que la tutela interpuesta por el accionante, debe ser negada por improcedente, toda vez que existe otro mecanismo de defensa; así mismo, indicó que en materia de servicios de telecomunicaciones, la Corte Constitucional ha sostenido que existen diversos mecanismos alternativos de defensa a los cuales pueden acudir los usuarios y que resultan idóneos para el requerido amparo, sin necesidad de promover una acción de carácter constitucional.-

II. CONSIDERACIONES

1. Toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los Jueces de la República en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos se encuentren vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública; y, excepcionalmente, de particulares. Es una acción residual que únicamente procede cuando el ciudadano afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que se presente como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (Art. 86 C.N.). –

2. El derecho de petición se encuentra consagrado como fundamental en el artículo 23 superior en los siguientes términos: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.” -

2.1. A partir de este postulado constitucional, la Corte ha considerado que “el núcleo esencial del derecho de petición radica en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. De esta manera, la vulneración del derecho de petición se concreta cuando no se produce una respuesta de fondo, clara, oportuna y que, además, ésta se genere en un término razonable” (Sentencia T-249 de 2001).-

2.2. En desarrollo de este derecho fundamental, establece el artículo 14 de la ley 1755, salvo norma legal especial, que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, término que ninguna entidad o autoridad pública, o persona privada, puede vulnerar. Sin embargo, mediante Decreto 491 de 2020 los términos fueron ampliados para atender las peticiones, en este caso las peticiones deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.-

3. Descendiendo al caso puesto a consideración de este Despacho, se observa que el accionante radicó petición 12 de junio de 2020, solicitando información a la entidad accionada, a través de su contacto comercial (gina.novoa@telefonica.com), en los siguientes términos:

“De acuerdo a nuestra conversación telefónica, solicitamos apoyo por parte de Movistar para dar pronta solución a los problemas de señal de 50 celulares con líneas postpago que están ubicados en nuestras instalaciones de la calle 71 # 72A - 45 / 69, debido a que los equipos quedan sin señal en varios sectores del edificio-bodega y puede ser solucionado una antena interna que instale movistar”.-

3.1 Ahora bien, de las pruebas obrantes, si bien se observa que la entidad accionada, dio contestación al derecho de petición, el día 17 de junio de 2020 manifestando que:

“(…) De acuerdo a su solicitud le queremos informar que se generó escalamiento con el área encargada con número de radicado REQ00001809783 para que validen porque se generan las fallas y le podemos brindar una pronta solución.-

Lo cierto es que, a la fecha la entidad accionada **MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP** no ha brindado respuesta de fondo a la petición elevada por la entidad accionante, y en respuesta allegada al escrito de tutela, no realizó pronunciamiento alguno respecto a los hechos que dieron origen a la misma-

4. En ese orden de ideas, es claro que existe la violación alegada, al no darse cumplimiento con todos los requisitos legales establecidos para el derecho de petición, toda vez que la entidad accionada no ha dado respuesta de fondo, al requerimiento efectuado por el aquí accionante. -

4.1 La Corte Constitucional en reiteradas oportunidades en virtud de la protección al derecho fundamental de petición ha considerado que toda persona tiene derecho a: “Recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, se pronuncie de manera completa y detallada (...) esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado”. -

5. Corolario de lo anterior, el amparo invocado por la accionante será concedido, toda vez que la entidad accionada, no ha dado respuesta de fondo a la petición elevada por la entidad actora de fecha 12 de junio de 2020.-

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Treinta y Ocho (38) de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- CONCEDER el amparo invocado por REPRESENTACIONES E INVERSIONES ELITE LTDA., en consecuencia se ORDENA al representante legal o quien haga sus veces de la entidad accionada MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP que dentro del término perentorio e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a dar respuesta de fondo al derecho de petición recibido el 12 de junio de 2020, y la envíe a la dirección y/o correo electrónico aportada por la entidad REPRESENTACIONES E INVERSIONES ELITE LTDA. -

SEGUNDO. – NOTIFICAR esta providencia en legal forma a las partes.-

TERCERO. -- Comuníquese esta decisión a los interesados haciéndoseles saber que, contra la presente decisión, dentro de los tres (3) días a su notificación procede el recurso de apelación y de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. -

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

CATHERINE LUCIA VILLADA RUIZ

JUEZ

AHR

Firmado Por:

CATHERINE LUCIA VILLADA RUIZ

JUEZ

JUEZ - JUZGADOS 038 PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES
DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ, D.C.-SANTAFÉ

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: 078a2c5b9ee729d48b79bae24c4aa521f89d2e1d637b5cbff7d45e3671eff71

Documento generado en 18/08/2020 08:20:46 a.m.

Juzgado 38 PCCM Bogotá