



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL  
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE SOLEDAD ATLÁNTICO

Soledad, tres (03) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

Sentencia de 2° Instancia

Referencia Clase de acción: TUTELA  
Demandante: ALEX JAVIER CARDENAS SANCHEZ  
Demandado: COLOMBIA MOVIL S.A E.S.P  
Radicado: No. 2021-00339-01

Procede a pronunciarse el despacho sobre la impugnación interpuesta por la parte accionante, contra la sentencia de fecha veinticuatro (24) de mayo de dos mil veintiuno (2021), por medio de la cual el Juzgado Tercero Civil Municipal en Oralidad de Soledad - Atlántico, resolvió declarar improcedente la acción de tutela interpuesta por el señor ALEX JAVIER CARDENAS SANCHEZ.

### **I. ANTECEDENTES**

El señor ALEX JAVIER CARDENAS SANCHEZ, actuando en nombre propio, presentó acción de tutela contra COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO SERVICIOS MOVILES), a fin de que se le amparen su derecho fundamental al derecho de petición, elevando las siguientes,

#### **I.I. Pretensiones**

*“... (...) Solicito tutelar en mi favor los derechos constitucionales fundamentales invocados, ordenándole a la entidad Tigo, 1. Enviar el histórico de pago, lo que yo como usuario cancele a la empresa de junio de 2020 hasta mayo 2021 y reporte positivo a las centrales de riesgo.2 copia de la facturación de junio de 2020 hasta mayo de 2021. 3. Solicito copia de las actas de recibido o guía de envío con mi respectiva firma donde recibí, las notificaciones enviadas por la respectiva empresa.”*

Lo anterior lo fundamenta en los siguientes:

#### **II. Hechos**

Narra que en su calidad de usuario y con el fin de controvertir las facturas del mes de enero, febrero, marzo y abril de 2021 por valor de \$187.140,00 con fecha de vencimiento 23 de abril de 2021, presentó una reclamación el día 2021/03/16 mediante ticket 10190293 se envía con 8818323.

Añade que revisando el número CUN 4331-210000087878 aparece resuelto cerrado asegurando que es totalmente falso por no aparecerles unos pagos correspondientes y parte de la facturación no es completa y coherente debido a que le fueron aumentando su plan sin que el autorizara, pues asegura que su plan aparecía como híbrido y por valor de

50 mil pesos y que de un momento a otro se fue aumentando de manera irregular y sin su consentimiento, y que aparte ha cancelado en el año 2021 por adelantado la factura y no se ve reflejado los pagos ni los descuentos ya que cuando revisó su perfil de Tigo, borraron las evidencias de estos cobros injustificados y que aparte llamó y se acogió a un nuevo plan, pero los pagos anteriores y la mala facturación de la empresa le están perjudicando y afectando su trabajo y economía debido a que es abogado y usuario de la virtualidad de la rama judicial y las audiencias son todas virtuales, por lo que solicita el amparo constitucional invocado.

### **III. La Sentencia Impugnada**

El Juzgado Tercero Civil Municipal de Soledad - Atlántico, mediante providencia del 24 de mayo de 2021, resolvió declarar improcedente la acción invocada por carencia actual de objeto por hecho superado frente a la petición elevada por el actor.

Considera el a-quo, la inexistencia de la violación alegada por el señor ALEX JAVIER CARDENAS SANCHEZ, al observarse que la accionada COLOMBIA MOVIL S.A. ESP (TIGO SERVICIOS MOVILES), en su contestación afirma haber dado respuesta a la petición elevada por el actor, además solicita su improcedencia por no estar en presencia de vulneración por principio de inmediatez y subsidiariedad al configurarse el hecho superado, anexando copia de la respuesta emitida.

Afirma el a-quo que la respuesta otorgada y allegada con el informe presentado por la entidad accionada de fecha 14 de mayo de 2021, fue dirigida al accionante Alex Javier Cárdenas Sánchez donde se constata que da respuesta a todas y cada una de sus solicitudes, informándole que la acción de tutela no es el mecanismo para el ajuste de facturación de su cuenta y la resolución de asuntos económicos, que adjunta las facturas de cuenta desde el mes de febrero de 2020 hasta el mes de mayo de 2021, los tickets de los derechos de petición, las respuestas y las guías de envío, también registros de Transunion y Datacredito, así mismo adjunta los históricos de pago hechos por el accionante, comunicación que le fue enviada al correo electrónico del accionante [alexcardenass11@hotmail.com](mailto:alexcardenass11@hotmail.com), absolviendo todos y cada uno de los requerimientos elevados teniéndose por absuelta la petición objeto de la acción constitucional. Por lo que al haberse descartado la conculcación del derecho de petición de la accionante se declaró improcedente la acción rogada por el actor.

### **IV. Impugnación**

La parte accionante, presentó escrito de impugnación, argumentando que no se tuvo en cuenta los oficios con las pruebas allegadas, donde solicita medida cautelar que no se suspenda la línea telefónica para que por lo menos reciba llamadas hasta que no se resuelva de fondo por el Juzgado y la Superintendencia de Industria y Comercio, así mismo que la empresa Tigo haga un arqueo financiero con las pruebas presentadas y la actualización de la información de su domicilio.

### **V. Pruebas relevantes allegadas**

- Expediente de tutela de primera instancia.
- Fallo de primera instancia
- Escrito de impugnación.

## **VI. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

### **VI.I Competencia**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991 y en el Decreto 1382 de 2000, este despacho resulta competente para conocer de la impugnación del fallo de la acción de tutela en referencia, por resultar ser el superior funcional de la agencia judicial que la profirió.

### **VI.II Problema Jurídico**

El interrogante de fondo en este asunto consiste en establecer, si se vulneró el derecho fundamental de PETICION al actor, al no suministrarle una respuesta oportuna y veraz al derecho de petición que suscitó la tutela impugnada.

- **Contenido, alcance y fin del derecho de petición.**

El precepto constitucional contenido en el artículo 23 de la Carta Política otorga el derecho a la persona de *“presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*. De acuerdo con esta definición, puede decirse que *“[e]l núcleo esencial del derecho de petición reside en la [obtención de una] resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido”*. Sobre el contenido y alcance del derecho fundamental de petición, la Corte ha señalado que la respuesta a las solicitudes de petición comprende la correlativa obligación por parte de las autoridades, de otorgar una respuesta oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado.

Además de este contenido esencial, el derecho de petición tiene una dimensión adicional: servir de instrumento que posibilite el ejercicio de otros derechos fundamentales. Así, puede decirse que *“[e]l derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión”*, entre otros.

Para esa Corporación una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario.

Sin embargo, la contestación será efectiva, si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.) y congruente si existe coherencia entre lo solicitado y lo respondido, de tal suerte que la solución a lo solicitado verse sobre lo preguntado y no

sobre otros temas, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

Con base en los criterios expuestos, entra el despacho a pronunciarse sobre el amparo solicitado en el caso específico.

## VII. Solución del Caso Concreto

En el presente caso de acuerdo con las manifestaciones hechas en libelo de tutela se tiene, que el accionante radicó derecho de petición o reclamación el día 16 de marzo de 2021 ante la entidad TIGO, con puntos concretos sobre la información referente a las facturas generadas con el fin de controvertirlas y que revisado el número CUN 4331-21-0000087878, aparece que la empresa le ha resuelto y cerrado el caso.

Alega que es falso que la empresa le haya resuelto su reclamación al no aparecer unos pagos correspondientes y parte de la facturación no es completa y coherente debido a que le fueron aumentando su plan sin que el autorizara y que su plan aparecía como híbrido.

El a-quo negó la tutela con sustento en que la accionada no ha vulnerado el derecho de petición del actor, toda vez que la entidad accionada dio una respuesta de fondo, clara y congruente a la solicitud incoada el 16 de marzo de 2021, decisión que fue objeto de impugnación por la parte accionante conforme a los argumentos arriba expuestos.

Considerando que la respuesta del derecho de petición debe cumplir con los siguientes requisitos: (i) oportunidad; (ii) lo pedido debe resolverse de fondo y manera clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario, a través de un mecanismo idóneo para ello. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.<sup>1</sup>

Efectivamente, observa este despacho que el señor CARDENAS SANCHEZ, radicó derecho de petición ante la accionada, y así mismo obra constancia de la respuesta a la misma por correo electrónico en fecha 19 de marzo de 2021 a la dirección del accionante [alexcardenass11@hotmail.com](mailto:alexcardenass11@hotmail.com), enviado desde el correo [enviospqe@tigo.com.co](mailto:enviospqe@tigo.com.co), en donde se manifiesta que: **"Respuesta a su solicitud 10190293-4331-21-0000087878."**

Así mismo se observa que la petición fue resuelta de fondo y congruente con lo solicitado por el accionante, adjuntándole archivos con el contenido de la información y al informarle que efectuada la revisión de su requerimiento y realizada las verificaciones correspondientes en cuanto a la solicitud planteada respecto a la referencia 8964328774 asociada a la línea 3012624634 activa en el plan Pospago 5.11 desde el 2 de marzo de 2020, se rige bajo un sistema de cobro de cargo básico mes en corriente que consiste en pagar lo que se asigna dentro del mismo mes, así mismo aclara sobre los planes pospagos informándole que no es procedente atender de manera favorable su solicitud.

Igualmente se le indica la procedencia del recurso de reposición en subsidio de apelación dentro del término establecido de no estar de acuerdo con lo resuelto, recurso que fue

---

<sup>1</sup>Corte constitucional Sentencia T-419/13

T-2021-00339-01

instaurado y resuelto por ser extemporáneo, pues este fue presentado en 01 de mayo de 2021 y resuelto el 11 de mayo de 2021.

Como es sabido la respuesta DE FONDO, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, es aquella que recae materialmente sobre el objeto de la petición, y es notificada efectivamente al peticionario, **pero que no necesariamente debe ser positiva pues bien puede negarse motivadamente lo pedido**, estándole vedado al Juez constitucional señalarle a la parte accionada en qué sentido debe resolver lo solicitado.

Dicho lo anterior, y analizados los anteriores documentos, se confirmará el fallo objeto de impugnación.

Atendiendo a las motivaciones precedentes, el Juzgado Primero Civil del Circuito de Soledad administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### RESUELVE

**PRIMERO:** CONFIRMAR la sentencia de fecha (24) de mayo de dos mil veintiuno (2021), proferido por el Juzgado Tercero Civil Municipal de Soledad - Atlántico, en atención a las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO.-** Notifíquese esta sentencia a las partes intervinientes, al Juez de Primera Instancia y al Defensor del Pueblo, en la forma más expedita posible.

**TERCERO:** Remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, según lo dispuesto en el Decreto 2591 de 1991.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**GERMAN RODRIGUEZ PACHECO**  
JUEZ

**Firmado Por:**

**German Emilio Rodriguez Pacheco**  
Juez  
Civil 001  
Juzgado De Circuito  
Atlantico - Soledad

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:

**7ad83a63861aa748ab99b1556397238e3e4c6ad93dc64a38cae42e389b28b9a2**

Documento generado en 07/09/2021 06:33:25 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**