

JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Soacha, Cund., Siete (7) de julio del año dos mil veintidós (2022)

Proceso	Acción de tutela
Exped. No.	257544003002- 2022-0057
Accionante	Lilia Aurora Cangrejo Bello
Accionado (s)	ETB -Telefonía Móvil
Asunto	Fallo en Primera Instancia.

La señora **LILIA AURORA CANGREJO BELLO** incoó el trámite constitucional de la referencia invocando su derecho fundamental de petición, señalado en la Constitución Política de Colombia.

1.1. Hechos

En resumen, señaló la accionante que solicitó un servicio de internet con la empresa ETB de 15 MG, telefonía fija y wifi, con una mensualidad de \$33.000 por tres meses y luego \$60.000 fijos, el cual fue instalado el 13 de abril de 2022, mediante orden de servicio MDM-FIBRA-008182044, por el técnico Oscar Santiago Amemozo.

Sin embargo, luego de regresar de un viaje personal el 18 de abril de 2022, evidenció que el servicio de internet no estaba funcionando, por lo cual, se comunicó con ETB, le agendaron visita de revisión que no se cumplió, siendo reprogramada por su solicitud, pero después informada que no había visita programada, por lo que procedió a solicitar que le retiraran el servicio. Pese a lo anterior, sin recibir respuesta, volvió a comunicarse, recibiendo la información que debe pagar una factura por \$600.000 por estar en mora y que el servicio no lo arreglan.

La accionante nuevamente se comunica indicando que, el servicio fue instalado el 13 de abril de 2022, que no había pasado ni un mes para tener un saldo tan alto, pero le indican que la factura es así y que debe pagar. Sin tener solución, intenta otra vez de manera telefónica, y el funcionario de ETB le indica que debe cancelar 3 facturas si desea retirar el servicio.

Finalmente, mediante derecho de petición radicado el pasado 06 de mayo de 2022 ante ETB TELEFONÍA, solicitó resolvieran sus peticiones referentes a los



inconvenientes en el servicio de internet contratado con la empresa accionada, pues de 17 días de servicio a esa fecha, sólo dos días tuvo servicio de internet.

1.2. Actuación procesal

La acción fue instaurada el **22 de junio de 2022** y asignada por reparto; y admitida con auto del 23 de junio de 2022, en el que se ordenó la notificación a las partes accionante y accionada.

ETB -TELEFONÍA MÓVIL, guardó silencio ante el requerimiento efectuado por el Juzgado, a pesar de haber sido notificada en debida y legal forma por la Secretaría del Despacho.

Por su parte, **DATACRÉDITO (EXPERIAN COLOMBIA S.A.)**, por intermedio de su apoderada judicial, relato en tiempo, que es operador de información financiera y que tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que las fuentes reporten las novedades.

Agregó, que no está llamada a mediar entre las diferencias contractuales que pueda haber entre el titular de la información y la fuente de la misma, referente a la obligación adquirida por la accionante con ETB TELEFONICA MOVIL (CARTERA ETB), señalando que la historia de crédito de la accionante a 28 de junio de 2022 a las 9:34 am reporta estado normal.

Así mismo, indicó que no es responsable de absolver las peticiones presentadas por la parte accionante ante la entidad accionada, no puede tomar decisiones en la relación contractual y no existe reporte negativo con ETB TELEFONIA MOVIL (CARTERA ETB).

CONSIDERACIONES

En su artículo 86, la Constitución Nacional consagró un instrumento para que las personas puedan reclamar del Estado, en forma preferente y sumaria, la protección inmediata de los derechos fundamentales consagrados en ella, cuando quiera que sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en determinadas eventualidades.



Se trata de una acción subsidiaria y eventualmente accesoria, toda vez que sólo es procedente en ausencia de cualquier mecanismo ordinario para salvaguardar tales derechos "...salvo que (...) se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable", lo cual tiene desarrollo en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991 que especifica los eventos de improcedencia.

En repetidas ocasiones se ha dicho que el **derecho de petición** no se satisface con la simple habilitación de oportunidades para formular solicitudes respetuosas a las autoridades públicas o particulares, sino que es necesario, además, que brinden una respuesta oportuna al interesado -bien sea negativa o positiva-, la cual debe recaer sobre el mérito del asunto al que se refiere el respectivo requerimiento (C. Pol., art. 23).

En este sentido, la jurisprudencia constitucional ha precisado que la idoneidad de la respuesta depende de que se satisfagan los siguientes requisitos: i) *Oportunidad* ii) *Deba existir resolución de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado* y iii) *Deba darse a conocer al peticionario*¹. Por lo tanto, si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

El máximo Tribunal Constitucional jurisprudencialmente ha dicho en sentencia T-094 de 2016, que:

"... 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, es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta."

Por su parte, la **Ley 1755 de junio 30 de 2015**, por 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, establece que:

"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

¹ Sent. T-260 de mayo de 1997. Cfme: sentss T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999, entre otras.



1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. 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 la ley 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".
..."

Respecto de la **acción de tutela en materia de derecho de petición ante particulares**, la H. Corte Constitucional en Sentencia T-487 de 2017, ha establecido que:

"La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual "La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión". La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares.

También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela".

La **presunción de veracidad en materia de acción de tutela** es determinada por la H. Corte Constitucional en Sentencia T-138 de 2014 de la siguiente manera:

"El artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 establece la presunción de veracidad en los siguientes términos: "Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa."

Así, el funcionario judicial puede decretar el restablecimiento del derecho, si cuenta con cualquier medio de prueba del que se deduzca la evidente amenaza o violación de un derecho. De otra parte, el juez debe presumir la veracidad de los hechos narrados en la tutela, si la autoridad o entidad accionada no responde el requerimiento efectuado al momento de adelantarse la acción.



Al respecto, en sentencia T-214 de marzo 28 de 2011, M. P. Jorge Iván Palacio Palacio, esta corporación explicó que "la presunción de veracidad fue concebida como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la entidad pública o particular contra quien se ha interpuesto la demanda de tutela, en aquellos eventos en los que el juez de la acción requiere informaciones y las entidades o empresas no las rinden dentro del plazo respectivo, buscando de esa manera que el trámite constitucional siga su curso, sin verse supeditado a la respuesta de las entidades referidas".

2.5. Problema Jurídico y Caso Concreto

Puede establecerse la procedibilidad de la acción de tutela en el presente asunto, pues al ser procedente el derecho de petición contra particulares en virtud de lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, por extensión es procedente la acción de tutela cuando aquellos particulares incurran en la vulneración del derecho de petición.

Decantado lo anterior, corresponde al Despacho establecer si la **ETB TELEFÓNICA MÓVIL**, ha vulnerado o puesto en peligro el derecho fundamental de petición del accionante, al no contestar el derecho de petición radicado el pasado 6 de mayo de 2022.

Al respecto, se encuentra acreditado dentro del expediente lo siguiente:

El 6 de mayo de 2022, la accionante radicó directamente, un derecho de petición ante la parte accionada, en el que solicitó:

1. " ...2. Solicito retirar de inmediato el servicio solicitado a la empresa ETB, de internet con numero de orden ORDEN MDM-FIBRA-008182044, 13 de abril del 2022 conexión que se realizó a las 5:31 pm por el técnico OSCAR SANTIAGO AMEMOZO. 3. Solicito **paz y salvo por la empresa ETB**, ya que a la fecha no se pudo disfrutar del servicio, ni se debe generar alguna facturación por un servicio no prestado en 20 días que se dejaron los equipos correspondientes en mi domicilio. "

Al transcurrir los días establecidos por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 sin recibir respuesta alguna por parte de ETB TELEFONICA MOVIL, la accionante se vio avocada a interponer la acción de tutela de la referencia.

Y aun cuando se notificó en legal forma al Representante Legal de la entidad accionada, sobre la admisión de la presente acción de tutela con el oficio No. 1314 del 23 de junio de 2022, ésta guardó silencio ante el requerimiento



efectuado por el Despacho, siendo consecuente aplicar la presunción de veracidad contenida en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, teniendo por ciertos los hechos afirmados por la accionante en su escrito petitorio de amparo y que fueron debidamente acreditados dentro del presente trámite constitucional.

Teniendo en cuenta los anteriores argumentos fácticos, con apoyo en la jurisprudencia constitucional y la normatividad señalada, resulta evidente para este Juez Constitucional la vulneración al derecho fundamental de petición de la accionante por parte de ETB TELEFONICA MOVIL y/o quien haga sus veces, toda vez que, la petente tiene derecho a recibir una respuesta "...*clara, precisa, oportuna, completa y de fondo*" a su solicitud, sin que desde luego conlleve al receptor de la misma una obligación de resolverla de forma positiva o negativa, pues debe pronunciarse dentro de los límites circunstanciales que rodeen su caso particular.

Así las cosas, con el fin de salvaguardar el derecho fundamental de petición de la parte actora, habrá de concederse el amparo constitucional solicitado en lo que tiene que ver con este punto, y ordenarse a **ETB TELEFONÍA MÓVIL** a través del funcionario competente para ello, para que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas contados a partir de la notificación del presente fallo, proceda a dar respuesta de manera clara y precisa, y en lo posible de fondo, al derecho de petición radicado allí por la tutelante el 6 de mayo de 2022, a través de correo electrónico, y le notifique en debida forma la respuesta brindada de conformidad a lo anterior.

De otro lado, resulta menester precisar, que de las súplicas de la acción brota sin lugar a equívocos, la intención de la tutelante de deprecar la presente acción constitucional que nos ocupa, es también la terminación del servicio contratado con la entidad accionada, y las acciones deriven de dicha finalización, pretensiones éstas que escapan de la órbita de la tutela, ya que en dado caso, deberá adelantar directamente todos los trámites administrativos directamente ante la **ETB TELEFONÍA MOVIL**, ora ante la Jurisdicción competente de considerarlo pertinente.

Aunado a lo anterior, huelga anunciar que revisada la respuesta dada por DATACRÉDITO (EXPERIAN COLOMBIA S.A.), se extrae de la misma que, "*La parte accionante no registra en su historial, NINGÚN DATO DE CARÁCTER NEGATIVO respecto de obligaciones por ella contraídas con ETB -TELEFONÍA MÓVIL (CARTERA ETB).*", lo que de suyo, impide que el Despacho se pronuncie de fondo frente a un presunto reporte negativo en dicha central de riesgo.



Sobre este aspecto, se recuerda que, *"La acción de tutela no ha sido concebida como un instrumento para sustituir los demás medios de defensa judicial, sino como un mecanismo que complementa los otros recursos y acciones, en la medida en que cubre aquellos espacios que éstos no abarcan o lo hacen deficientemente. Aceptar lo contrario sería admitir que el juez constitucional tomara el lugar de las otras jurisdicciones, resultado que iría en contra del fin de la jurisdicción constitucional, cual es el de velar por la guarda e integridad de la Constitución, tarea que comprende también la de asegurar las competencias de las otras jurisdicciones. Es por eso que esta Corte estableció que dentro de las labores que le impone la Constitución "está la de señalarle a la acción de tutela límites precisos, de manera que se pueda armonizar el interés por la defensa de los derechos fundamentales con la obligación de respetar el marco de acción de las jurisdicciones establecidas."*²

Finalmente, es acertado clarificar, que aunque se hace alusión en el escrito de tutela, a una presunta transgresión a los derechos fundamentales a la igualdad, al buen nombre, libre desarrollo de personalidad, a recibir información veraz y al debido proceso, lo diáfano es, que para este Juzgado, en puridad de verdad, todos los hechos relatados tienen que ver en forma exclusiva con un derecho de petición, sobre el cual se pronunció esta Agencia Judicial.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Soacha-Cundinamarca, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución y de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER LA TUTELA AL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN solicitado por la señora **LILIA AURORA CANGREJO BELLO**, al ser vulnerado por **ETB TELEFONÍA MOVIL**.

SEGUNDO: ORDENAR a **ETB TELEFONÍA MOVIL** a través del funcionario competente para ello, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, si no lo ha hecho, **CONTESTE** de manera clara, precisa, completa y de fondo, el derecho de petición radicado por el accionante el 6 de mayo de 2022, y le **NOTIFIQUE** en debida forma la respuesta brindada de conformidad.

TERCERO: NOTIFÍQUESE de esta decisión a las partes.

² Sentencia T-262/98 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.



CUARTO: En el evento de que no sea impugnada esta decisión, para su eventual revisión remítase la actuación a la Honorable Corte Constitucional.
Notifíquese y cúmplase.

EL Juez,

RAFAEL NÚÑEZ ARIAS

Firmado Por:

Rafael Nunez Arias
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 002
Soacha - Cundinamarca

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: 185dd2555f7643177f2cd7ba69f0347ae0bffe73002d65a06b784dfd42e33f7

Documento generado en 07/07/2022 09:04:13 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>