

T-517-94

Sentencia No. T-517/94

SERVICIO PUBLICO TELEFONICO-Mora en el pago

La Sala encuentra ajustada la actuación de la accionada, quien procedió para efectos del corte y suspensión del servicio a dar cabal aplicación a las normas que regulan su prestación, y que imponen como pena a quien incurre en mora “reiterada” en el pago, a cortar la línea y a disponer de ella, asignándosela a un nuevo usuario.

SERVICIOS PUBLICOS-Reglamentación

En materia de prestación de servicios públicos, cada empresa, pública o particular, debe establecer los parámetros y reglamentos que deben observar y cumplir los usuarios y suscriptores del mismo, quedando facultado para adoptar las resoluciones respectivas a que haya lugar en caso de mora o incumplimiento en el pago de las cuotas, y respecto de las cuales en caso de controversia, corresponde decidir a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, y no al juez de tutela, como erróneamente lo pretende el accionante.

REF.: Expediente No. T - 46.296

PETICIONARIO: JAIRO MURCIA contra la EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA.

PROCEDENCIA: Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Bogotá.

TEMA: Derecho de Petición.

MAGISTRADO PONENTE :

Dr. HERNANDO HERRERA VERGARA

Santa Fé de Bogotá, Noviembre diez y seis (16) de mil novecientos noventa y cuatro (1994).

Procede la Sala Sexta de Revisión de Tutelas de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados HERNANDO HERRERA VERGARA, ALEJANDRO MARTINEZ CABALLERO y FABIO MORON DIAZ, a revisar el fallo proferido por el Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Bogotá,

el 22 de agosto de 1994, en el proceso de la referencia.

El negocio llegó al conocimiento de esta Sala de Revisión de la Corte Constitucional, por la vía ordinaria de la remisión que hizo el citado Juzgado, en virtud a lo dispuesto por el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 33 del Decreto 2591 de 1991, la Sala Décima de Selección de la Corte escogió para efectos de revisión la presente acción de tutela, mediante auto de octubre 3 de 1994.

#### I. INFORMACION PRELIMINAR.

El ciudadano JAIRO MURCIA, a través de apoderado, interpone la acción de tutela contra la Empresa de Teléfonos de Bogotá, pues considera que se le han violado sus derechos de petición, en cuanto a que no se le ha resuelto la solicitud formulada de reinstalación o conexión del servicio suspendido de la línea telefónica, desde hace más de un año, al igual que los derechos de propiedad y de uso.

El apoderado del accionante fundamenta su petición en los siguientes:

#### HECHOS :

Señala que el actor es arrendatario del inmueble de la Calle 117 No. 9B-41, apto. 505 de esta ciudad, desde el 23 de octubre de 1991, al cual le correspondía la línea telefónica No. 2156886.

“Por circunstancias ajenas a la voluntad de mi poderdante dejaron de pagar unos meses el servicio telefónico, lo que dió lugar a que la empresa telefónica les cortara el servicio, el que fue pagado en Septiembre 30 de 1993, equivalente a la suma de \$539.077, según consta en la Certificación de la Empresa de Telecomunicaciones, expedida el 8 de febrero de 1994.

Una vez pagado el servicio, la Empresa de Telecomunicaciones se comprometió a reconectarles el servicio en cuestión de tres días; pero viendo que tal cosa no ocurrió el Señor JOSE LEWIS MURCIA, el hijo de mi poderdante, el 5 de Octubre de 1993, fue a la Empresa (...) y lo mandaron a que hablara con el Señor ALVARO REINA, quien le dijo que en ocho días tendría de nuevo el servicio, habiéndole dejado fotocopia del recibo de pago”.

Indica el apoderado del actor, que así continuó concurriendo a la Empresa donde le prometieron en reiteradas ocasiones la reconexión del servicio, lo que nunca se llegó a efectuar. Por el contrario, no obstante sus peticiones, la línea telefónica fue asignada a otro usuario diferente.

“Como definitivamente no hubo la reconexión o reinstalación tantas veces prometida por los funcionarios de la Empresa mencionados, JOSE LEWIS volvió en el curso del mes de Diciembre de 1993, hablando de nuevo con el Doctor HERNAN CARDENAS, quien le dijo que ya había hecho la carta, se había pasado el informe y que la solución era una realidad inmediata; pero es a la fecha y definitivamente el inmueble se quedó sin servicio telefónico con el consiguiente grave perjuicio e inminente daño para el propietario del apartamento como para mi poderdante como arrendatario del mismo hasta el punto de no poder entregar el inmueble a la arrendadora, pues sin su línea instalada no se lo reciben, más las consecuencias contractuales derivadas del mismo problema...”.

#### P R E T E N S I O N E S :

En virtud de los hechos expuestos, se solicita “se tutele el derecho fundamental de petición, formuladas (sic) respetuosamente por el Señor JOSE LEWIS MURCIA SANTOS, en nombre de su padre JAIRO MURCIA, a la EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA, a distintos funcionarios de la Empresa, a fin de que le reinstalaran o conectaran el servicio suspendido de la línea telefónica distinguida con el No. 2156886, ya que les había sido retirada por la empresa del servicio instalado en el inmueble de la Calle 117 No. 9B-41 Ap. 505..., y que llevando aproximadamente un año no ha sido resuelta por la Empresa de Telecomunicaciones, causando graves e inminentes perjuicios no solamente al dueño del inmueble sino también a su arrendatario, que no ha podido hacer entrega de este hasta tanto no se resuelva el problema de la pérdida de la línea telefónica y su reinstalación”.

Igualmente, solicita que “se tutele el derecho fundamental a la propiedad y por consiguiente al uso del servicio de mi poderdante de la línea telefónica No. 2156886”. En concordancia con lo anterior, que se condene a la accionada al pago del daño emergente en abstracto y al pago de los perjuicios morales en concreto.

#### II. LA PROVIDENCIA JUDICIAL QUE SE REvisa.

A. Decisión del Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Bogotá.

El Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Bogotá, mediante sentencia fechada Agosto 22 de 1994, resolvió negar por improcedente la tutela instaurada por JAIRO MURCIA, con fundamento en las siguientes consideraciones:

1. "Se tiene que el accionante no hizo petición alguna por escrito reclamando el derecho por él alegado de ser violado de petición (sic), para que la empresa se viera avocada a contestarle, pues todos los reclamos fueron verbales.

Con respecto al derecho de propiedad, se tiene que el accionante no es propietario del inmueble que ocupa, pues es un inquilino y de hecho un mero tenedor del mismo, no siendo procedente la aplicación de dicho decreto en este caso y como tal indicarlo por violado, al igual que el de uso.

Y por último respecto del corte del servicio de la línea telefónica aludida por falta de pago - extemporáneo-, y adjudicación de la línea a otro suscriptor, debe decirse que cada empresa establece los parámetros y reglamentos sobre los cuáles deben girar las personas que aparezcan como suscriptores de dicha entidad y de acuerdo a los mismos tomar las resoluciones respectivas y sobre los cuáles el Juez de Tutela no puede adentrarse por ser actos propios de la administración sobre los cuáles la Ley determina como deben ser atacados.

Así mismo como el accionante cayó en mora en forma unilateral la accionada procedió a adjudicar a otra persona dicha línea telefónica.

2. En tales condiciones, debe decirse que los derechos alegados por el accionante ser (sic) violados no tiene amparo jurídico alguno, máxime que la empresa de teléfonos de acuerdo a su reglamento interno, procedió a cortar el servicio telefónico aludido por falta de pago del suscriptor y proceder a adjudicársele a otra persona, pero indicando la empresa, que si el suscriptor o usuario paga la deuda pendiente, las sanciones pecuniarias, los intereses moratorios de ley y la tarifa de reinstalación, se ordenará su reinstalación siempre y cuando exista posibilidad técnica, quedando la posibilidad para el accionante de acudir a la empresa

de teléfonos a solucionar todos los problemas presentados en relación con la línea respectiva, cancelando la obligación en su totalidad y de acuerdo a lo manifestado por la misma, insistir en la posibilidad de su reinstalación, mediante petición dirigida por escrito”.

#### B. Remisión del Expediente a la Corte Constitucional.

En cumplimiento de lo dispuesto por el numeral tercero de la providencia emanada del Juzgado 21 Civil del Circuito de Bogotá, no habiendo sido impugnada la anterior providencia, se remitió el expediente a esta Corporación para los efectos de su eventual revisión y habiendo sido seleccionada y repartida, entra la Sala Sexta de Revisión a estudiar y fallar el asunto de la referencia.

### III. CONSIDERACIONES DE LA CORTE CONSTITUCIONAL.

#### Primera. Competencia.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 86 y 241, numeral noveno de la Carta Política, en concordancia con los artículos 33 a 36 del Decreto 2591 de 1991, esta Sala es competente para revisar el fallo proferido por el Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Bogotá.

#### Segunda. Breve justificación para confirmar el fallo que se revisa.

##### A. El problema jurídico planteado.

Para efectos de determinar la procedencia de la acción de tutela en el asunto sub-examine, observa la Sala de Revisión que la demanda se dirige a lograr la protección del derecho de petición, presuntamente vulnerado por la Empresa de Teléfonos de Bogotá, al no responder las solicitudes que le ha formulado el accionante a efectos de que se ordene la reinstalación o conexión del servicio suspendido de la línea telefónica distinguida con el No. 2156886, que les fue retirada por la Empresa. Igualmente, se busca el amparo de los derechos de propiedad y de uso sobre la línea telefónica.

En virtud a lo anterior, debe entrar la Sala a examinar si se dan los elementos exigidos como presupuestos indispensables para la viabilidad de la tutela instaurada, de acuerdo al artículo 86 constitucional y al Decreto 2591 de 1991.

## B. Elementos probatorios que obran en el expediente.

Obra en el expediente memorial suscrito por el Gerente de la Empresa de Teléfonos de Bogotá, fechado 17 de agosto de 1994, remitido al Juzgado de instancia, mediante el cual se explicaron los motivos que llevaron al corte y suspensión del servicio telefónico al accionante. Sobre el particular, el mencionado funcionario indicó:

“Los motivos por los cuales se procedió a retirar la línea telefónica No. 2156886, fue, por falta de pago. El retiro del servicio operó en agosto de 1993, fecha en la cual adeudaba la suma \$539.077...

Todos los anteriores actos administrativos tienen su fundamento en el Reglamento General de Suscriptores del servicio telefónico y servicios suplementarios resolución 3962 de octubre 4 de 1989, emanada del Ministerio de Comunicaciones y Reglamento Interno de Suscriptores resolución 348 de junio 28 de 1992, proferida con la Junta Directiva de esta entidad....

No obstante lo anterior, si el suscriptor o usuarios paga la deuda pendiente, las sanciones pecuniarias, los intereses moratorios de ley y la tarifa de reinstalación, la Empresa ordenará la reinstalación siempre y cuando exista posibilidad técnica..”.

## C. Improcedencia de la tutela por no existir prueba de la vulneración de los derechos del peticionario.

Señala el accionante que estima vulnerado su derecho de petición, por cuanto la Empresa de Teléfonos de Bogotá no le ha procedido a reconectar o reinstalar la línea telefónica que tenía a su servicio, el cual le fue suspendido por el no pago. Situación ésta que se produjo, se repite, por la mora del accionante en cancelar sus obligaciones, y que llevaron en el caso concreto, a que la accionada diera aplicación a las normas que regulan la prestación del servicio público telefónico ante el retraso en el pago de las cuotas.

No encuentra suficientes elementos de juicio ni pruebas aportadas al proceso por parte del accionante que permitan deducir la violación del derecho de petición por la Empresa de Teléfonos de Bogotá, a pesar de que en la demanda de tutela el peticionario manifestó haber acudido en forma verbal ante diversos funcionarios de la accionada con el fin de solicitar la reinstalación del servicio después de haber cancelado su obligación, sin que estos hubiesen

adoptado las medidas pertinentes en orden a restablecer la prestación del servicio.

Por el contrario, la Sala encuentra ajustada la actuación de la accionada, quien procedió para efectos del corte y suspensión del servicio a dar cabal aplicación a las normas que regulan su prestación, y que imponen como pena a quien incurre en mora “reiterada” en el pago, a cortar la línea y a disponer de ella, asignándosela a un nuevo usuario.

De esa manera, por la mora del accionante en la cancelación de las cuotas a su cargo, llevaron a que la Empresa cortara el servicio telefónica y asignara la línea a un nuevo usuario, como así lo hizo. No obstante, y según prueba que obra en el expediente, con posterioridad a este hecho el accionante procedió a cancelar la suma adeudada, lo que en términos del señor Gerente de la E.T.B., le dá derecho a que una vez cancelada la tarifa de reinstalación, se ordene la reinstalación del servicio, “siempre y cuando exista posibilidad técnica (artículo 7.11 de la resolución 348 y artículo 16 del Decreto 1842/99”.

No existe siquiera, prueba sumaria de las peticiones formuladas por el accionante a la accionada relacionadas con su solicitud de reinstalación o reconexión del servicio telefónico, lo que en criterio de esta Sala no le permite inferir la omisión de la accionada en dar respuesta al peticionario, y por ende no existe vulneración del derecho de petición.

Respecto a los otros derechos presuntamente desconocidos por la Empresa de Teléfonos de Bogotá, es decir los de propiedad y uso, no encuentra la Sala que hayan sido vulnerados; además de ello, no ostentan el carácter de fundamentales, ni menos aún, de su presunta vulneración o amenaza -que no existe- puede deducirse la afectación de un derecho fundamental, como lo pretende erróneamente hacer creer el accionante. En este sentido consideró el a-quo, que el accionante no es propietario del inmueble que ocupa, por lo que no es procedente la protección del derecho en este caso.

Respecto del corte del servicio telefónico al accionante por falta de pago y adjudicación de la línea a otro suscriptor, debe reiterar la Sala que en materia de prestación de servicios públicos, cada empresa, pública o particular, debe establecer los parámetros y reglamentos que deben observar y cumplir los usuarios y suscriptores del mismo, quedando facultado para adoptar las resoluciones respectivas a que haya lugar en caso de mora o incumplimiento en el pago de las cuotas, y respecto de las cuales en caso de controversia, corresponde decidir a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, y no al juez de tutela,

como erróneamente lo pretende el accionante.

Finalmente, como lo estimó acertadamente el a-quo en cuanto a la improcedencia de la acción de tutela, no obstante no se comprueba la vulneración o amenaza de los derechos del peticionario, "máxime que la empresa de teléfonos de acuerdo a su reglamento interno, procedió a cortar el servicio telefónico aludido por la falta de pago del suscriptor y proceder a adjudicarsela a otra persona", debe ordenársele a la accionada que si el suscriptor o usuario ya ha cancelado la deuda pendiente para con la Empresa -como así sucede en este caso, según lo pudo constatar la Sala en el caso concreto, con fundamento en el certificado de pago expedido por la E.T.B. el 8 de febrero de 1994, mediante el cual se acredita el pago de la deuda del accionante por concepto del uso de la línea telefónica No. 2156886-, al igual que las sanciones pecuniarias y los intereses moratorios de ley, así como la tarifa de reinstalación, se proceda a efectuar la reinstalación de la línea telefónica, siempre y cuando exista posibilidad técnica para ello, como así se ordenará en la parte resolutive de esta providencia.

Además de lo anterior, queda la posibilidad para el accionante de acudir directamente ante la Empresa de Teléfonos a solucionar todos los problemas presentados en relación con la línea respectiva, cancelando la obligación en su totalidad y de acuerdo a lo manifestado por la misma, insistir en la posibilidad de su reinstalación, mediante petición dirigida por escrito a la misma.

Tercera. Conclusión.

De acuerdo a lo expuesto, estima esta Sala de Revisión de Tutelas que no es procedente la demanda de tutela, razón por la cual se confirmará la sentencia que se revisa, proferida por el Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Bogotá, el 22 de agosto de 1994, en cuanto a la improcedencia de la tutela instaurada por el señor JAIRO MURCIA contra la Empresa de Teléfonos de Bogotá.

IV. DECISION.

En mérito de lo expuesto, la Sala Sexta de Revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

R E S U E L V E :

PRIMERO: CONFIRMAR por las razones expuestas, el fallo proferido por el Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Bogotá, el 22 de agosto de 1994, en cuanto no acceder a la tutela instaurada por el ciudadano JAIRO MURCIA.

SEGUNDO: Por Secretaría, líbrense los oficios de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Cópiese, notifíquese, comuníquese, insértese en la Gaceta de la Corte Constitucional y cúmplase.

HERNANDO HERRERA VERGARA

Magistrado Ponente

ALEJANDRO MARTINEZ CABALLERO FABIO MORON DIAZ

Magistrado Magistrado

MARTHA VICTORIA SACHICA DE MONCALEANO

Secretaria General