



## Sentencia T-1306/00

**ACCION DE TUTELA**-Alcance

**JUEZ DE TUTELA**-Interpretación de derechos fundamentales/**DERECHOS FUNDAMENTALES**-Criterios para determinarlos

**SERVICIO PUBLICO TELEFONICO**-No reúne características de fundamental

**DERECHO DE PETICION**-Respuesta oportuna y de fondo

Referencia: expediente T-333861

Acción de Tutela instaurada por Jaime Moncayo Arenas contra la Empresa De Telefonos de Bogota.

Magistrado Ponente:  
Dr. FABIO MORON DIAZ

Bogotá, D.C., septiembre veinticinco (25) del año dos mil (2000)

La Sala Séptima de Revisión de Tutelas de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados Alvaro Tafur Galvis, Vladimiro Naranjo Mesa y Fabio Morón Díaz, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, ha proferido la siguiente

### SENTENCIA

en el proceso de revisión de los fallos expedidos por la **EL JUZGADO VEINTITRES CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA**, de fecha 25 de mayo de 2000, despacho que conoció en única instancia de la acción de tutela instaurada por **JAIME MONCAYO ARENAS** contra **LA EMPRESA DE TELEFONOS DE BOGOTA**, a través del cual negó por improcedente dicha acción.

#### I. ANTECEDENTES.

##### 1) Hechos

El actor manifiesta, que en enero de 1999 la empresa Publicar de la Empresa de Teléfonos de Bogotá, le notificó una deuda pendiente que según ella él tenía con cargo a una línea telefónica de su propiedad, por haber ordenado la publicación de un aviso publicitario en el que se promocionaba un hotel en el directorio telefónico de esa



entidad, hecho que bajo ninguna circunstancia pudo darse, si se tiene en cuenta que esa línea está instalada en una casa de familia que se encuentra deshabitada desde hace más de tres años, motivo por el cual de manera inmediata así se lo manifestó al gerente de la misma.

Señala, que según la empresa demandada, su deuda se originó en la prórroga automática de la orden de publicación del aviso, ya que ésta no fue anulada dentro de los plazos establecidos para el efecto, circunstancia que él no conocía dado que tampoco había ordenado el primer aviso.

Se queja el actor, de que además del cobro injusto de que es víctima, la accionada a la fecha de presentación de la tutela no había respondido un derecho de petición que seis meses atrás le había presentado, para que se corrigiera la dirección de envío de su factura, pues no había sido posible que ellas le llegaran a su domicilio, lo que lo obliga, cada mes, a dirigirse a las oficinas de accionada a reclamarla, con todas las incomodidades que esto conlleva, siendo precisamente esa línea a la que se le imputa el cobro antes mencionado, lo que le parece muy extraño.

Agrega, que por rehusarse a cancelar el valor del aviso publicitario que nunca había ordenado, su línea telefónica fue suspendida en febrero de 1999, lo que lo obligó a pagarlo, junto con los honorarios de abogado y el recargo por reconexión, y que no obstante haber cedido a ese abuso, a la fecha en que interpuso la tutela, esto es 11 de mayo del 2000, el teléfono seguía suspendido a pesar de sus reiterados reclamos.

Señala el actor, que atendiendo una sugerencia de la demandada consignada “en una de sus comunicaciones”, acudió a un técnico para que revisara si el problema se originaba en la red interna de su casa, y éste le informó que no, que era de la Empresa de Teléfonos de Bogotá; pero, agrega, no sólo se suspendió el servicio, sino que la empresa le sigue facturando, por lo que le solicitó, con fundamento en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, que hicieran los correctivos y abonos necesarios, “...pues considero injusto que después de tantos contratiempos ahora tenga que pagar un servicio que no poseo.”

Anota, que su problema es tan grave, que nuevamente invocando su derecho de petición, le solicitó a la accionada la revisión de la línea telefónica en mención, a través de escritos radicados en enero y febrero de 2000, los cuales fueron contestados por la empresa demandada, mediante comunicaciones fechadas en el 16 y el 23 de marzo del año en curso, en las que le informan “...que han dado traslado al área correspondiente donde evaluarán y responderán en el menor tiempo que permitan las posibilidades técnicas y operativas de la E.T.B.”, no obstante en mayo de 2000, aún no se le ha solucionado el problema.



Por último, manifiesta que la única línea telefónica que funcionaba en su casa, desde un mes atrás también se encuentra dañada y que no sabe si eso ocurrió por los numerosos inconvenientes que ha tenido con la accionada, por los cuales, a lo mejor y para “sabotearlo”, ésta haya querido tomar represalias.

## **2) Decisión Judicial que se revisa.**

De la acción de tutela de la referencia le correspondió conocer y decidir al Juzgado Veintitrés Civil del Circuito de Bogotá, despacho que a través de sentencia proferida el 25 de mayo de 2000, resolvió negarla por improcedente, por los motivos que se resumen a continuación:

Resalta el a-quo que la tutela es un mecanismo de protección para los derechos fundamentales de las personas, de carácter excepcional y subsidiario, que presupone una actuación preferente y sumaria, y que no es adecuada cuando existe otro medio de defensa judicial, salvo que se interponga para evitar un perjuicio irremediable.

Así las cosas, encuentra el Juez Constitucional en el caso objeto de revisión, que “sin discusión de ninguna naturaleza”, “el derecho a obtener la prestación de un servicio público domiciliario como el servicio telefónico, al que se refiere el artículo 365 de la C.P.”, no es un derecho fundamental, circunstancia que en el caso concreto hace improcedente e inadecuada la acción de tutela.

## **II. CONSIDERACIONES DE LA CORTE**

### **1) Competencia**

La Sala Séptima de Revisión de Tutelas de la Corte Constitucional, es competente para revisar el fallo producido en el proceso de tutela de la referencia, según lo establecido en los artículos 86 y 241-9 de la Constitución Política, en armonía con los artículos 33,34 y 35 del Decreto 2591 de 1991.

### **2) La materia.**

La controversia planteada, en el asunto *sub examine*, versa sobre la presunta vulneración del derecho “fundamental ha obtener un servicio público domiciliario, como es el servicio telefónico”, el cual, según el actor, ha sido vulnerado de manera reiterada por la Empresa de Teléfonos de Bogotá.

### **3) La acción de tutela es improcedente cuando se interpone para la protección de derechos que no tienen el carácter de fundamentales.**



Sobre los alcances y características de la acción de tutela, de forma reiterada esta Corporación ha dicho lo siguiente:

*“La acción de tutela es una institución que consagró la Constitución de 1991 para proteger los derechos fundamentales de las personas, de lesiones o amenazas de vulneración por parte de una autoridad pública y, bajo ciertos supuestos, por parte de un particular. Se trata de un procedimiento judicial específico, autónomo, directo y sumario, que en ningún caso puede sustituir los procesos judiciales que establece la ley; en ese sentido la acción de tutela no es una institución procesal alternativa ni supletiva. (Corte Constitucional, Sentencia T-476 de 1998, M.P. Dr. Fabio Morón Díaz)”*

El artículo 2 del decreto 2591 de 1991, por el cual se reglamentó la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la C.P., establece lo siguiente:

***“Artículo 2. Derechos protegidos por la tutela.***

*La acción de tutela garantiza los derechos constitucionales fundamentales. Cuando una decisión de tutela se refiera a un derecho no señalado expresamente por la Constitución como fundamental, pero cuya naturaleza permita su tutela para casos concretos, la Corte Constitucional le dará prelación en la revisión a esta decisión.”*

Ahora bien, ¿cuáles son los criterios que debe aplicar el juez constitucional, para determinar si un derecho para el cual se solicita protección a través de la tutela es fundamental?

Ellos han sido definidos por la jurisprudencia de esta Corporación:

*“El hecho de limitar los derechos fundamentales a aquellos que se encuentran en la Constitución Política bajo el título de los derechos fundamentales y excluir cualquier otro que ocupe un lugar distinto, no debe ser considerado como criterio determinante sino auxiliar, pues él desvirtúa el sentido garantizador que a los mecanismos de protección y aplicación de los derechos humanos otorgó el constituyente de 1991. El juez de tutela debe acudir a la interpretación sistemática, finalística o axiológica para desentrañar, del caso particular, si se trata o no de un derecho fundamental, lo que podría denominarse una "especial labor de búsqueda" científica y razonada por parte del juez.*

(...)

*Con el fin entonces de establecer los derechos tutelables de que trata el artículo 86 de la Constitución, esta Sala de Revisión utilizará dos tipos de criterios que no son concurrentes: los criterios principales y los subsidiarios.*



## **2.1 Criterios principales**

*Los criterios principales para determinar los derechos constitucionales fundamentales son dos: la persona humana y el reconocimiento expreso. El primero contiene una base material y el segundo una formal.*

### **2.1.1 Los derechos esenciales de la persona**

*El primer y más importante criterio para determinar los derechos constitucionales fundamentales por parte del Juez de Tutela consiste en establecer si se trata, o no, de un derecho esencial de la persona humana.*

*El sujeto, razón y fin de la Constitución de 1991 es la persona humana. No es pues el individuo en abstracto, aisladamente considerado, sino precisamente el ser humano en su dimensión social, visto en la tensión individuo-comunidad, la razón última de la nueva Carta Política.*

*Los derechos constitucionales fundamentales no deben ser analizados aisladamente, sino a través de todo el sistema de derechos que tiene como sujeto a la persona.*

*Es a partir del ser humano, su dignidad, su personalidad jurídica y su desarrollo (artículos 14 y 16 de la Constitución), que adquieren sentido los derechos, garantías y los deberes, la organización y funcionamiento de las ramas y poderes públicos.*

*Los valores y principios materiales de la persona, reconocidos por la Constitución, están inspirados en el primer inciso del Preámbulo de la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, aprobada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, que dice: "Considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tiene por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana;"*

*Y en otro considerando afirma que: "Los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres;"<sup>1</sup>.*

---

<sup>1</sup> Los Derechos Constitucionales.. Fuentes Internacionales para su interpretación. Consejería para el desarrollo de la Constitución. Presidencia de la República 1992 Pág. 714



*Los valores y principios materiales de la dignidad, la personalidad jurídica y su libre desarrollo, así como los criterios de la esencialidad, la inherencia y la inalienabilidad, son atributos propios de la persona, reconocidos en la Constitución, así:*

*El Preámbulo de la Carta contiene los valores de la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz; y en el cuerpo de la Constitución figuran además la moral social, la riqueza natural y el pluralismo expresado en la diversidad política, étnica y cultural.*

*En los artículos 1o. y 2o. de la Constitución se establece así mismo que Colombia es un Estado social de derecho, fundado en el respeto de la dignidad humana; y dentro de sus fines esenciales está el garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.*

*En este sentido, con el fin de verificar si un derecho constitucional fundamental se deriva del concepto de derecho esencial de la persona humana, el Juez de Tutela debe investigar racionalmente a partir de los artículos 5o. y 94 de la Constitución, como se procede a continuación.*

*El artículo 5o. de la Carta establece: "El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad".*

*El artículo 94 de la Constitución determina que: "La enunciación de los derechos y garantías contenidos en la Constitución y en los convenios internacionales vigentes, no debe entenderse como negación de otros que, siendo inherentes a la persona humana, no figuren expresamente en ellos". Esta disposición tiene como antecedente la enmienda novena de la Constitución de los Estados Unidos, aprobada en 1791.*

*Ambos artículos se interpretan a la luz de la Convención Americana de los Derechos del Hombre (norma interpretativa constitucional según el artículo 93 de la Carta). En efecto, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, "Pacto de San José de Costa Rica", fue aprobada por Colombia mediante la Ley 16 de 1972, ratificado el 31 de julio de 1973 y entró en vigencia el 18 de julio de 1975. Ella es por tanto una norma jurídica vinculante en el derecho interno. Allí se encuentra la idea de que son los atributos de la persona humana lo determinante para establecer la esencialidad de un derecho, cuando en el Preámbulo se dice: "Reconociendo que los derechos esenciales del hombre no nacen del hecho de ser nacional de determinado Estado, sino que tienen como fundamento los atributos de la persona humana, razón por la cual justifican una protección internacional,*





*de naturaleza convencional coadyuvante o complementaria de la que ofrece el derecho interno de los Estados americanos"*<sup>2</sup> (subrayas fuera del texto).

*Entonces, se pregunta, Qué es inalienable, inherente y esencial?*

*Podría responderse que inalienable es: "que no se puede enajenar, ceder ni transferir"<sup>1</sup>; inherente: "que constituye un modo de ser intrínseco a este sujeto"; y esencial: "aquello por lo que un ser es lo que es, lo permanente e invariable de un ser"<sup>2</sup>.*

*Estos términos "inalienables" e "inherentes" deben ser entendidos así: algo es inalienable por ser inherente y algo es inherente por ser esencial." (Corte Constitucional, Sentencia T-002 de 1992, M.P. Dr. Alejandro Martínez caballero)*

En esa perspectiva, el servicio telefónico, que es el que alega agredido el actor, y que corresponde a la categoría de los servicios públicos domiciliarios a los que se refieren los artículos 365 y 367 de la Constitución Política, no reúne, en el caso concreto, las características que permitan erigirlo como un derecho fundamental, para cuya protección sea procedente la tutela.

Pero además, ese servicio en el caso del actor, fue suspendido por una controversia que surgió entre él y la empresa demandada, sobre el pago de un aviso publicitario, que ocasionó que el demandante de la tutela incurriera en mora, la cual debió ser dirimida entre las partes, o con intervención de los organismos de control, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios específicamente, o si fuere el caso en la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, pues 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. (Corte Constitucional, Sentencia T-517 de 1994, M.P. Dr. Hernado Herrera Vergara)*

---

<sup>2</sup>PACHECO GOMEZ, Máximo. Los Derechos Humanos. Documentos Básicos. Editorial Jurídica de Chile. Santiago. 1967. Pág. 189

<sup>1</sup>Definición del Diccionario Jurídico Abeledo-Perrot. Tomo II. Buenos Aires. 1986, pág. 286.

<sup>2</sup>Definiciones del Diccionario General Ilustrado de la lengua española "Vox". Editorial Bibliograf. Barcelona. 1967



Así las cosas, encuentra acertada la Sala la decisión del a-quo de negar por improcedente la solicitud de amparo en el caso de la referencia.

#### **4) En el caso objeto de revisión, no hubo tampoco vulneración del derecho de petición del actor.**

A pesar de que el actor en el caso concreto no solicita protección para su derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la C.P., la Sala consideró pertinente revisar si el mismo fue satisfecho conforme a los lineamientos de esta Corporación, la cual sobre sus contenido y alcances ha dicho lo siguiente:

*“...conviene hacer algunas precisiones respecto a este derecho que está incluido entre los denominados fundamentales en nuestra Carta (artículo 23) y así considerado en fallos de esta Corte<sup>4</sup>, el cual "supone el derecho a obtener una pronta resolución". De esa manera, **sin la posibilidad de exigir una respuesta rápida y oportuna carecería de efectividad el derecho.***

*El artículo 23 de la Constitución establece que:*

*"Toda 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".*

*De su texto se deducen los límites y alcances del derecho: una vez formulada la petición, de manera respetuosa, cualquiera que sea el motivo de la misma, bien sea particular o general, el ciudadano adquiere el derecho a obtener pronta resolución.*

*Puede afirmarse que el derecho fundamental sería inocuo si sólo se formulara en términos de poder presentar la respectiva petición. Lo que hace efectivo el derecho es que la petición elevada sea resuelta rápidamente. De nada serviría el derecho de petición, si la misma Constitución no consagrara el correlativo deber de las autoridades de proferir pronta resolución. Desde luego, no puede tomarse como parte del derecho de petición una prerrogativa que lleve forzosamente a que la administración defina de manera favorable las pretensiones del solicitante.*

*Cuando se habla de "pronta resolución", quiere decir que el Estado está obligado a resolver la petición, y no simplemente a expedir constancias de que la recibió. Sin embargo, el sentido de la decisión dependerá de las circunstancias de cada*

---

<sup>4</sup> Cfr. Corte Constitucional. Sentencia No. T-473, Sala Primera de Revisión. Sentencia No. T-464, Sala Segunda de Revisión.





*caso en particular y, en esa medida podrá ser positiva o negativa. La obligación del Estado no es acceder a la petición sino resolverla.*

*Por ello, no se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Ella, siempre y cuando se produzca dentro de los términos que la ley señala, representa en sí misma, independientemente de su sentido, la satisfacción del derecho de petición.*

*Pero en el evento en que transcurridos los términos que la ley contempla no se obtiene respuesta alguna de la administración, el derecho de petición resulta desconocido por cuanto no se cumple el mandato constitucional de la prontitud en la contestación oficial al peticionario. (Corte Constitucional, Sentencia T-181 de 1993, M.P. Dr. Hernando Herrera Vergara)*

Al revisar el expediente de la tutela, encuentra la Sala que el mismo actor, en su escrito de demanda, hace alusión a las varias respuestas que produjo la accionada para atender sus peticiones, no sólo a las referidas a la controversia sobre el pago del aviso publicitario, sino las que atendían sus solicitudes de arreglo de la línea telefónica y reconexión del servicio, así las cosas, se verifica que en el caso concreto tampoco hubo violación del derecho de petición del accionante.

### **III. 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** el fallo de tutela proferido en el proceso de la referencia, por el **JUZGADO VEINTITRES CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ**, el 25 de mayo de 2000 y, que negó por improcedente la tutela de la referencia.

**Segundo. LIBRESE** por Secretaría la comunicación de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1.991, para los fines allí establecidos.

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

**FABIO MORON DIAZ**  
Magistrado



VLADIMIRO NARANJO MESA  
Magistrado

ALVARO TAFUR GALVIS  
Magistrado

IVAN ESCRUCERIA MAYOLO  
Secretario General (E)