

República De Colombia
Rama Judicial Del Poder Público



JUZGADO CIVIL MUNICIPAL DE MOSQUERA (CUND.)

**REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA.
ACCIONANTE: JOVANNA ORJUELA
ACCIONADA: COMCEL S.A. (CLARO COLOMBIA).
Radicación No. 2021 – 00216**

Mosquera (Cund.), veinticinco (25) de febrero de dos mil veintiuno (2021)

ASUNTO A DECIDIR

Surtido el trámite que le es propio, procede el Despacho a proferir fallo dentro de la **ACCIÓN DE TUTELA** de la referencia.

IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIONANTE:

Recurre al trámite de la acción constitucional la señora **JOVANNA ORJUELA** actuando en nombre propio.

IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIONADA:

La acción es instaurada en contra de la empresa **COMCEL S.A. (CLARO COLOMBIA)**.

DETERMINACIÓN DEL DERECHO FUNDAMENTAL PRESUNTAMENTE TRASGREDIDO O AMENAZADO:

Busca la accionante se le ampare el derecho fundamental de petición, a su juicio conculcado por la entidad accionada.

SÍNTESIS DE LOS HECHOS DE LA ACCIÓN CONSTITUCIONAL:

Para fundamentar el amparo, se citan los hechos que a continuación se compendian:

Narra la tutelante que el día 22 de enero de 2021 presentó derecho de petición ante la empresa **COMCEL S.A., CLARO** a través del correo electrónico **solucionesclaro@claro.com.co**, con el fin de que la empresa proceda a: (i) cancelar la cuenta cliente 024582017 que reposa en su inmueble; (ii) trasladar los servicios que tiene el actual arrendatario; (iii) que de no accederse a ello le sea reconocido el canon de arrendamiento por la suma de 850.000 hasta que le solucione lo relativo a la cancelación de la referida línea.

Aduce que a la fecha la accionada no ha cumplido con el deber legal de dar respuesta a su solicitud.

PETICIÓN DE LA TUTELA

En concreto solicita el accionante del juez constitucional se le proteja el derecho fundamental de petición, ordenándose a la empresa **COMCEL S.A. (CLARO COLOMBIA)**., que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de fallo, emita respuesta efectiva, definitiva y de fondo a la petición radicada el 22 de enero de 2021 a través de correo electrónico solucionesclaro@claro.com.co.

TRÁMITE PROCESAL Y CONTRADICTORIO

Mediante providencia de fecha 17 de febrero de 2021, se admitió la acción de tutela ordenándose la notificación al Representante Legal de **COMCEL S.A. (CLARO COLOMBIA)**, para que rindiera informe sobre los hechos en que sustenta la misma y ejerciera su derecho de defensa.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA

Surtida la notificación a de la accionada, por conducto de su Representante Legal señora **VIVIANA JIMENEZ VALENCIA**, señaló que al validar la petición se pudo establecer que actualmente en la dirección CR 5A SUR IN2 5B-32 APT 203 de Bogotá se encuentran activos los servicios de telefonía, TV e internet, a nombre del señor BRAYAN YES ZEA ARCILA, desde el 12 de junio de 2017 mediante la suscripción de un contrato de prestación de servicios con Telmex hoy Comcel S.A., y trasladados a la dirección relacionada en el mes de julio de 2020.

Aduce que con fecha 22 de enero de 2021 el usuario solicita la cancelación definitiva de su cuenta de servicio No.02458217, y que con comunicación del 26 de enero de los corrientes se le indicó que la misma se haría efectiva el día 2 de febrero de 2021; que con fecha 28 de enero de 2021, el cliente desiste de la solicitud de cancelación de los servicios elevada en la misma fecha.

Manifiesta que el 22 enero se recibe llamada de la tutelante solicitando la cancelación del servicio debido a que el titular de la cuenta ya no vive en la residencia; que con fecha 22 de enero de 2021 se le informa que hay pendiente una cancelación de cuenta para el día 2 de febrero y por tanto debe esperar a esa fecha para solicitar el traslado.

Afirma que con fecha 18 de febrero de 2020 se le dio nuevamente respuesta al correo indicado en la petición, a través de la cual se le aclara a la petente que no es posible acceder a lo solicitado por cuanto, de acuerdo con las políticas de protección de datos, la cancelación de los servicios debe ser solicitada por el titular de la cuenta, o por un tercero debidamente autorizado. En cuanto al traslado de los servicios contratados por el señor ROBERT JAV ROMERO BUITRAGO a la dirección del inmueble de propiedad de la accionante, refiere que para poder efectuar un traslado debe existir una cuenta activa y los servicios a nombre del señor ROBERT JAV ROMERO BUITRAGO, se encuentran desactivados desde el 11 de febrero de 2021 por el departamento de cartera. Respecto a la solicitud de que **CLARO** (Comcel) asuma el valor del arrendamiento, se le informa que no existe una relación contractual entre esta empresa y la petente para que sea cancelado dicho rubro, por lo que resulta improcedente lo solicitado, así como la aspiración a que se le reconozcan daños y perjuicios.

Solicita no conceder el amparo deprecado, ya que como quedó demostrado la solicitud elevada por el accionante fue contestada de fondo y de manera concreta con fecha 18 de febrero de 2021.

CONSIDERACIONES:

COMPETENCIA

Es competente este juzgado para conocer de la presente acción de tutela, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Carta Política, en concordancia con el artículo 37 inciso 1° del Decreto 2591 de 1991.

CUESTIÓN PRELIMINAR

Previo al análisis de fondo de la acción de tutela interpuesta, se estudiarán los requisitos de procedencia de la misma con relación a (i) la legitimación por activa y por pasiva, (iii) la subsidiariedad y (iv) el requisito de inmediatez, superados los cuales se formulará el respectivo problema jurídico.

Legitimación en la causa.

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, toda persona que considere que sus derechos fundamentales han sido vulnerados o se encuentren amenazados, podrá interponer acción de tutela en nombre propio o a través de un representante que actúe en su nombre.

En este caso la señora **JOVANNA ORJUELA** actúa en nombre propio, incoando acción de tutela, tras considerar que a la fecha de presentación de la tutela **COMCEL S.A. (CLARO COLOMBIA)**, no había emitido respuesta a su derecho de petición radicado el 22 de enero de 2021, existiendo legitimación por activa. Igualmente legitimación por pasiva respecto de la empresa accionada por cuanto es esta contra la cual se reclama la protección del derecho fundamental de petición presuntamente vulnerado.

Inmediatez

El requisito de inmediatez *“exige que la acción sea promovida de manera oportuna, esto es, dentro de un término razonable luego de la ocurrencia de los hechos que motivan la afectación o amenaza de los derechos”*.

(...) el examen de la inmediatez no consiste únicamente en revisar el paso del tiempo entre el hecho generador de la vulneración de un derecho fundamental y la interposición de la acción de tutela. Existen casos en los que el Juez de tutela debe verificar “si existe un motivo válido, entendiéndolo como una justificación para el no ejercicio de la acción constitucional de manera oportuna, circunstancia justificativa que debe estar plenamente demostrada, y que debe responder a criterio de protección constitucional ...”¹

En el caso que se analiza los hechos generadores del presente amparo se presentaron en el mes de enero de 2021 y la acción constitucional se interpuso en el mes de febrero de 2021, lapso que resulta razonable y, por consiguiente, el juzgado considera que se cumple el requisito de inmediatez.

Subsidiariedad

¹ Corte Constitucional, sentencia T-199/15

Cómo quedó visto el artículo 86 de la Constitución Política establece que la acción de tutela solo procederá cuando, según voces del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, existan otros recursos o medios de defensa judicial, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a aquella como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable

Descendiendo al presente caso se advierte que el accionante no cuenta con otro medio de defensa judicial, que sea idóneo y eficaz para la protección inmediata de su derecho fundamental de petición cuyo amparo solicita, cumpliéndose con el requisito de subsidiariedad.

PROBLEMA JURÍDICO:

Corresponde ahora al Despacho determinar si la empresa **COMCEL S.A. (CLARO COLOMBIA)**, ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la señora **JOVANNA ORJUELA** por cuanto según esta afirma, no se le ha dado respuesta a solicitud que radicara el 22 de enero de 2021 ante la entidad accionada.

Para resolver el problema jurídico planteado, el despacho hará referencia a: (i) la naturaleza y procedibilidad de la acción de tutela; (ii) el derecho de petición, (iii) carencia actual de objeto por hecho superado; y, finalmente (iv) se arribará al caso concreto.

DE LA NATURALEZA Y PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

La figura de la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional fue instituida con el fin que las personas puedan reclamar ante el órgano judicial, en todo momento y en cualquier lugar, la protección inmediata de derechos fundamentales de rango constitucional, mediante un procedimiento preferente y sumario, cuando se consideren conculcados o amenazados por los hechos u omisiones en que incurra una autoridad pública o determinados particulares. *“Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.”*

De ahí que es dable indicar que la acción de tutela exige la inexistencia o el agotamiento de todos los recursos e instancias que el afectado hubiere tenido a su alcance para solicitar la protección del derecho amenazado o vulnerado, porque de lo contrario, se hace inminente su declaratoria de improcedencia, así lo ha reiterado la jurisprudencia de nuestro máximo Tribunal Constitucional ²

DEL DERECHO DE PETICIÓN

El derecho de petición ha sido definido como la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas y de obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

El artículo 23 de la Constitución de 1991 consagra el derecho de petición como una garantía fundamental que consiste en la posibilidad que tiene cualquier persona de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o particulares por motivos de interés general o particular, con miras a obtener una pronta respuesta; de tal manera que si se omite este deber dentro del término racional y lógico, debe entenderse que se trata de una clara vulneración a esa garantía fundamental, amparable si se acredita a lo menos sumariamente que efectivamente se presentó esa solicitud.

² Ver sentencias T-007 de 1992, T 051 de 2006, T-179 de 2009, entre otras

En reiteradas ocasiones se ha expuesto que el núcleo esencial del derecho de petición, reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada que debe darse en un tiempo razonable, y que debe ser comunicada al peticionario, sin que ello implique que la petición deba ser resuelta en determinado sentido o favorable a las aspiraciones del solicitante.

La jurisprudencia constitucional estableció los siguientes parámetros con relación al derecho de petición:

- *“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder; y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

En este sentido, nuestro máximo Tribunal 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”*. Por ende, si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

DE LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO.

Como quedó visto el objetivo fundamental de la acción de tutela no es otro que la protección efectiva de los derechos constitucionales fundamentales vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas o de determinados particulares; es por ello que cuando se termina, suspende o desaparece la causa que ha dado origen a esa transgresión o amenaza, la tutela pierde su razón de ser, lo cual significa que la decisión del juez resulta inocua frente a la efectividad de esas garantías invocadas.

Este fenómeno ha sido estudiado por la jurisprudencia constitucional como carencia actual de objeto que *“tiene como característica esencial que la orden del juez de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surtiría ningún efecto, esto es, caería en el vacío. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado”*.

Específicamente en cuanto a la *“carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna.”*³

³ Sentencia T 358 de 2014

DEL CASO EN CONCRETO

Descendiendo al caso concreto, se advierte del análisis del material probatorio que la empresa **COMCEL S.A. (CLARO COLOMBIA)**, dentro del trámite de la presente acción constitucional allega constancia de la respuesta de fondo dada al derecho de petición presentado por la accionante el 22 de enero de 2021, pronunciándose sobre cada uno de los hechos en los cuales sustenta su petitum y aportando copia de la respuesta emitida mediante con oficio 2021-00216 de fecha 18 de febrero de 2021, documento enviado a la dirección de correo electrónico que fuera suministrado tanto en escrito contentivo de la petición, como en el acápite de notificaciones del escrito tutelar, es decir, orjelajovanna@hotmail.com, tal como consta en los documentos arrojados con la contestación, en especial el pantallazo del envío de la respuesta y sus anexos desde el correo de la entidad accionada el día 19 de febrero de la presente anualidad.

En efecto se advierte que **COMCEL S.A. (CLARO COLOMBIA)**, en el transcurso del presente trámite, es decir el 19 de febrero de 2021 remitió a la tutelante respuesta detallada, clara y de fondo a la petición como se observa del oficio No. 2021-00216 de fecha 18 de febrero de 2021, a través del cual se le informó:

(i) Que en cuanto *“a la cancelación del servicio 02458217, no es procedente debido que se debe contar con la autorización del titular para realizar dicho procedimiento, esto con el fin de evitar fraude en el proceso de desactivación; debiéndose contar con los siguientes requisitos: “Solicitud expresa donde especifique el trámite solicitado”, “Poder amplio y suficiente autenticado no mayor a 30 días, donde apodere al tercero para realizar el trámite ante Comcel”, “Copia de la cédula de ciudadanía del titular” y “Copia de la cédula de tercero autorizado”.* (ii) Que en relación *“a los servicios a nombre del señor ROBERT JAV ROMERO BUITRAGO, se encuentran desactivados bajo la cuenta 61250547 desde el 11 de febrero de 2021”.* (iii) Que en lo atinente a la solicitud *“de que se asuma el canon de arrendamiento que es de \$850.000” del inmueble de la accionante “hasta que solucionen la cancelación de dicha línea”. no es posible hacer dicho reconocimiento “toda vez que no hay relación contractual que corresponda a este rubro.”*

En esas condiciones se encuentra que las inquietudes planteadas por la señora JOVANNA ORJUELA, fueron resueltas de fondo, de manera clara, precisa y congruente, dándosele a conocer vía correo electrónico.

Evidenciado entonces que a la fecha de la emisión del presente fallo se satisfizo la aspiración del accionante, cesando en consecuencia la afectación a su derecho fundamental de petición; se denegará la tutela por carencia actual de objeto.

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO CIVIL MUNICIPAL DE MOSQUERA CUNDINAMARCA**, administrando justicia, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DENEGAR la tutela interpuesta a través de apoderada judicial por la ciudadana **JOVANNA ORJUELA**, contra **COMCEL S.A. (CLARO COLOMBIA)**, representada legalmente por **VIVIANA JIMENEZ VALENCIA**, por **CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO**.

SEGUNDO: ORDENAR la notificación de esta decisión a las partes por el medio más expedito y eficaz, de acuerdo con lo preceptuado por el Art. 16 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Si no fuere impugnada esta providencia, **REMITIR** el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual REVISIÓN.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

LA JUEZ,



ADRIANA CONSUELO FORERO LEAL
JUEZ