

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS
SANTIAGO DE CALI**

Acción de Tutela

Radicación: 760014303-002-2023-00247-00

Accionante: ISABELA FERNANDEZ DE SOTO.

Accionado: CLARO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.

Sentencia de primera instancia # 249.

Santiago de Cali, nueve (09) de octubre de dos mil veintitrés (2023).

Procede el despacho a dictar sentencia de primera instancia dentro de la acción de tutela instaurada por la señora ISABELA FERNANDEZ DE SOTO, quien actúa a mutuo propio en contra de **CLARO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.**, mediante la cual solicita la protección del **derecho de petición**, que considera vulnerado por la entidad accionada.

HECHOS Y PRETENSIONES

Como fundamento de su pretensión, indica que, el día 28 de agosto del 2023, presentó al correo electrónico de Claro, petición con el fin de terminar contrato con ellos porque no está utilizando el servicio desde principios de este año.

Aduce que hasta la fecha CLARO no ha contestado el derecho de petición, por lo anterior también está violándose el DEBIDO PROCESO y hay SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO, por lo anterior solicita se ordene a Claro terminar el contrato que tiene con ellos.

En consecuencia, solicita con el fin de garantizar restablecer su derecho fundamental de petición respetuosamente solicita se ordene a CLARO S.A., que en el término máximo de (48) Cuarenta y Ocho Horas, contado a partir de la Notificación, reitera, se proceda a terminar el contrato ya que como ha dicho anteriormente el SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO tiene que hacerse valer.

ACTUACIÓN PROCESAL.

La presente acción de tutela fue admitida mediante auto T-482 del 27 de septiembre de 2023, en contra de **CLARO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.**, también se ordenó notificar y oficiar a la parte accionada, para que en el término perentorio de un día (1) se sirvieran dar explicaciones que consideraran necesarias respecto a los hechos y pretensiones de la presente acción de tutela.

RESPUESTA DEL ACCIONADO CLARO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.

La entidad accionada ejerció oportunamente su derecho de defensa y contradicción, anexando 66 archivos digitales en PDF, ubicados en el consecutivo 06 de la presente tutela.

PROBLEMA JURÍDICO

En atención a lo expuesto corresponde a este Juez Constitucional determinar si en efecto, la entidad **CLARO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.**, vulneró a la parte accionante el derecho de petición al presuntamente no brindarle ninguna respuesta frente a la solicitud radicada el día 28/08/2023 o, si con la respuesta otorgada por la entidad accionada se configura la carencia actual de objeto por hecho superado.

CONSIDERACIONES

Sabido es que la acción de tutela está consagrada en la Constitución en su artículo 86, como un mecanismo de protección de los derechos fundamentales constitucionales de toda persona, cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en casos específicos, cuyo naturaleza residual la hace procedente cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se interponga como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado

SOBRE LA NATURALEZA Y LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL DERECHO DE PETICIÓN.

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece el derecho de petición como el que tiene toda persona para presentar a la administración peticiones respetuosas que impliquen un interés particular o público; de igual manera se ha enseñado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, que su núcleo esencial se concreta en: *“la obtención de una **respuesta pronta y oportuna**, que además debe ser **clara, de fondo y estar debidamente notificada**, sin que ello implique, necesariamente, que en la contestación se acceda a la petición. Cualquier trasgresión a estos parámetros, **esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara, de fondo, congruente** o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental”¹ (subrayado y negrilla fuera de texto).*

Sobre los elementos que lo componen ya referenciados, esto es, *oportuna, clara, de fondo, congruente*, la misma corte ha sido enfática en establecer que: *“La oportunidad se refiere a **la resolución de la petición dentro del término legal**, previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...) La eficacia consiste en que la **respuesta debe ser “clara y efectiva respecto de lo pedido**, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”. Por su parte, el deber de emitir una respuesta de fondo se refiere a que en ella **se aborden de manera clara, precisa y congruente** cada una de las peticiones formuladas. Finalmente, la congruencia se refiere a la **coherencia entre lo respondido y lo pedido**, de tal manera que la solución verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición”² (subrayado y negrilla fuera de texto).*

Ley estatutaria No. 1755 de 2015.

“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. 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.

¹ Sentencia T-243 de 2020.

² Sentencia T-476 de 2020, Reiteración de las sentencias: T-1160A de 2001 y T-867 de 2013.

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”.

CASO CONCRETO

Se circunscribe este caso a determinar si la CLARO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A., vulneró a la parte accionante el derecho de petición al no otorgarle ninguna respuesta frente a la solicitud radicada el día 28 de agosto de 2023.

En ese orden de ideas, de los elementos de convicción aportados con la demanda de tutela, se encuentra que efectivamente fue radicado derecho de petición el día 28/08/2023 ante la entidad CLARO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A., mediante el cual se solicitó según hechos de la tutela:

“

He tratado por todos los medios de cancelar el servicio con ustedes y por el momento ha sido imposible. Solicité la cancelación inmediata del servicio ya devolví los aparatos en la oficina de claro palmetto desde el mes de julio.

”.

Por su lado, el CLARO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A, remitió contestación a la presente acción de tutela, informando que dio respuesta a la petición radicada por el accionante mediante oficio:



GRC 2023

Bogotá, 29 de septiembre de 2023

Señora:

ISABELA FERNANDEZ DE SOTO
isabela61@hotmail.com

Asunto: COMUNICADO ASOCIADO A LA ACCION DE TUTELA – 2023-00247

Respetada señora:

El cual se encuentra debidamente notificado al peticionario al correo proporcionado en la petición y en la presente acción constitucional, esto es, isabela61@hotmail.com.

Así las cosas, una vez verificada la notificación realizada al peticionario, se evidencia que la misma fue efectiva, ya que adjuntó a la presente tutela el acuse de envío del correo con la respuesta, la cual fue enviada al correo electrónico isabela61@hotmail.com, el día **29/09/2023**, a las **17:07** con estado “*acuse recibido*”. Así mismo, se adjuntó el contenido de la respuesta brindada al accionante donde se evidencia que atendieron en debida forma la solicitud hecha por el hoy accionante se anexa pantallazo a manera de ilustración:

CTS000-16-1	CONSULTA DE SUSCRIPTORES		
	Pending PQR in 00001 Days		75279683
<u>3220 ISABELA FERNANDEZDESOTO FIGUEROA</u>			<u>CANCELADO</u>
			Servicios Actual N
	Division.....: REG VALLE		
	Comunidad: JAMUNDI JAM		
(Unid) 602-645-1233	Cd.Facturacion MENSUAL		
(Ofic) 315-645-1233	RSch: QM98	TXR:	
(3rd)	RVA / JAM JAMUNDI		
Dia de cargo :			
Ult fecha de cargo Sep 01/23	Fecha de digitacion Feb 04/22		
	Fecha de instalacin		
Fech.Ultima factura: Sep 01/23	Motivo desconexion : POR NO PAGO CART		
Total Ultim.Factura: 280396,00	Fecha de desconexion : Sep 14/23		
Ult. fecha de pago : Jul 25/23	Ultima OT o LLS : 384744848	5168736	
Ultimo Pago hecho : 77600,00	Fecha Ultima OT o LLS: Sep 14/23	Ago 18/22	
<u>Saldo actual : 0,00</u>			
Renta mensual : 99865,00			
	Sub. Class		

Como resultado de lo anterior este despacho judicial encuentra la misma ajustada a derecho, toda vez que fue **clara, congruente, de fondo y debidamente notificada**, atendiendo todas y cada una de las inquietudes reclamadas.

Por lo anterior, establece el Juzgado que, si bien en su momento la CLARO COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A, vulneró al tutelante sus derechos fundamentales al no brindarle respuesta oportuna a su petición, en la actualidad no existe situación alguna que imponga la intervención del juez constitucional frente a ordenar que se dé contestación a la misma, porque la circunstancia denunciada como conculcadora de las garantías esenciales invocadas, fueron superadas en vista de la respuesta enviada por la entidad tutelada en el transcurso de esta acción de tutela.

En este sentido, confluyen los requisitos establecidos en la jurisprudencia Constitucional para negar la acción de tutela por carencia actual de objeto por hecho superado. Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T-240-2021, recordó el concepto de carencia actual de objeto, así:

“La jurisprudencia constitucional ha identificado tres hipótesis en las cuales se configura el fenómeno de la carencia actual de objeto, a saber: (i) cuando existe un hecho superado, (ii) cuando se presenta un daño consumado y, (iii) cuando acaece una situación sobreviniente³.

27.Hecho superado. *Se presenta cuando, entre la interposición de la acción de tutela y la decisión del juez constitucional [50], desaparece la vulneración o amenaza al derecho fundamental cuya protección se invoca y se satisfacen las pretensiones del accionante como producto de la conducta de la entidad accionada [51]. En este supuesto, el juez de tutela debe verificar: (i) que, en efecto, se ha satisfecho por completo [52] la pretensión de la acción de tutela [53] y (ii) que la entidad demandada haya actuado (o cesado su conducta) de forma voluntaria [54]. (Subraya, cursiva y negrita fuera de la cita).⁴*

En consecuencia, se negará dicha pretensión por carencia actual de objeto por hecho superado, puesto que, ha cesado la vulneración de los derechos fundamentales a raíz de la acción correctiva de la entidad accionada.

Respecto a tutelar los derechos al debido proceso y aplicación del silencio administrativo positivo, que considera el accionante vulnerados el despacho negará por improcedente por cuanto el actor tiene otra vía para alegar la vulneración de sus derechos, y considera el despacho que no reposa en él legajo elemento probanzal alguno que permita inferir que se le estén vulnerando por la accionada dichos derechos.

³ Sentencias SU-522 de 2019, T-038 de 2019, T-205A de 2018, T-261 de 2017, T-481 de 2016, T-321 de 2016, T-200 de 2013, entre otras.

⁴ Sentencia T-240-2021.

Al momento de notificar este fallo, se le hará saber a los interesados, el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres días siguientes a su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

Por lo expuesto, el Juzgado, Administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por la señora **ISABELA FERNANDEZ DE SOTO** quien actuó a mutuo propio, por haberse configurado una carencia actual de objeto por hecho superado.

SEGUNDO: NEGAR por **IMPROCEDENTE** el amparo de los derechos fundamentales al **debido proceso** invocado por la señora ISABELA FERNANDEZ DE SOTO, por lo señalado en la parte considerativa.

TERCERO: ORDENAR que se notifique a las partes lo aquí decidido por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO: En caso de que el fallo no sea impugnado, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de conformidad con los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: Si este fallo no fuere revisado por la H. Corte Constitucional, una vez excluido **ARCHÍVESE**.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE



LUIS CARLOS QUINTERO BELTRAN
JUEZ