

**JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE
SANTIAGO DE CALI – VALLE DEL CAUCA**

SENTENCIA DE TUTELA No. 220
RAD.: T - 004-2023-00224-00

Santiago de Cali, quince (15) de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

I. OBJETO DE ESTE PRONUNCIAMIENTO

Procédase con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política, el Decreto 2591 de 1991 y demás normas concordantes, a proferir el fallo que corresponde dentro de la presente acción de tutela instaurada por el señor **GUILLERMO LÓPEZ MUÑOZ** identificado con la C.C. **No. 14.877.815** en calidad de Representante Legal de **COMPUNET S.A. Nit. 800.150.249-1** por intermedio de apoderado judicial contra la **COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES CELULARES CLARO COLOMBIA SA**, trámite al que fue vinculada la **SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**; por la presunta violación a su derecho fundamental de **petición del 28 de julio de 2023**.

II. ANTECEDENTES

El accionante demandó el amparo de los derechos que invoca por cuanto no ha recibido respuesta alguna por parte de la accionada al derecho de petición impetrado el día **28 de julio de 2023**, con el que solicita que CLARO S.A. solucione la deficiencia, merma o degradación en el servicio prestado a Compunet S.A., con la concesión de la ampliación de canales que han sido pedidos por Compunet S.A.

Como prueba adjunta copia del escrito de petición, constancia de su radicación y poder para su representación.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

Radicada la petición de amparo constitucional mediante auto No. 0306 del 04 de septiembre de 2023, se procedió a su admisión, ordenándose igualmente su notificación, concediendo al accionado y vinculado el término de dos (2) días para que manifestara lo que a bien tuviera sobre los hechos y las pretensiones de la petición de tutela, presentándose las siguientes respuestas:

ACCIONADA:

CLARO S.A. - a través de su Representante Legal SANTIAGO PARDO FAJARDO, manifiesta que, la controversia versa sobre una solicitud presentada por la accionante a COMCEL S.A. que, según se señala en el escrito de amparo, no fue debidamente respondida por la compañía accionada. Al respecto, se debe tener en cuenta que el 6 de septiembre de 2023, COMCEL S.A. procedió a emitir una respuesta en los siguientes términos:

SANTIAGO PARDO FAJARDO, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en calidad de representante legal de COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A, sociedad domiciliada en Bogotá, identificada con NIT 800153993 - 7 (en adelante "**COMCEL**"), nos permitimos dar respuesta al derecho de petición de la referencia, en los siguientes términos:

1. En el presente caso, no aplica el derecho de petición en los términos de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de lo anterior, le informamos que:
 - 1.1. Sea lo primero aclarar que los servicios fijos prestados por Comcel S.A. a Compunet no constituyen de manera alguna servicios públicos domiciliarios de conformidad con lo dispuesto en Ley 142 de 1994 y más aún, cuando Compunet S.A. es un comerciante tal y como se evidencia en su objeto social.
 - 1.2. Adicionalmente, COMCEL S.A. ha cumplido de manera oportuna las obligaciones contractuales asumidas con COMPUNET S.A (en adelante "**COMPUNET**"), actuando siempre bajo un criterio de buena fe, debiendo aclarar que:

- 1.2.1. No es ni ha sido política o decisión interna de COMCEL S.A. a suministrar de manera deficiente, mermar o degradar la prestación de servicios que brinda a COMPUNET S.A con ocasión del inicio del proceso de reorganización que se encuentra COMPUNET.
- 1.2.2. Contrario a lo anterior, COMCEL S.A. busca además de actuar bajo los mayores estándares ético y de buena fe, busca prestar el mejor servicio para todos sus clientes.
- 1.3. No obstante lo anterior, es importante aclarar que en la prestación de servicios de telecomunicaciones realizados por COMCEL, pueden ocurrir fallas que son atendidas por el área técnica conforme a los tiempos de respuesta establecidos, sin embargo, respecto al caso concreto de COMPUNET, no se tiene conocimiento de fallas que no hayan sido resueltas. Por tanto, en caso de que se tenga algún problema puntual, agradecemos informarnos de forma concreta para que el área técnica de COMCEL logre su pronta resolución.
- 1.4. Sobre la ampliación de canales o servicios, le informamos que la misma será estudiada y dependerá de variables de diferente índole, tal como lo son y sin limitarse a ello, estados de carteras, comportamientos de pagos, conductas previas del cliente, ofrecimiento de garantías, aceleración de pagos en cartera en mora, etc,
- 1.5. Finalmente, le recordamos que todas las facturas expedidas por COMCEL luego del 22 de junio de 2023, deben pagarse de forma oportuna por parte de COMPUNET, para evitar suspensiones en los servicios vigentes, al ser gastos de administración dentro del proceso de reorganización adelantado por COMPUNET.

Tal comunicación fue remitida a la dirección electrónica proporcionada por la accionante, como se expone en el soporte de envío correspondiente:

Resumen del mensaje	
Id mensaje:	48922
Emisor:	notificacionesclaro@claro.com.co
Destinatario:	guillermo.lopez@grupocnet.com - Sres. COMPUNET S.A.
Asunto:	Respuesta a comunicación del 28 de julio de 2023.
Fecha envío:	2023-09-06 10:02
Estado actual:	Notificación de entrega al servidor exitosa

En ese sentido, la petición fue atendida y respondida debidamente, sin que se incurra en la vulneración de derechos fundamentales. Por lo anterior, solicito declarar probadas las excepciones de carencia de objeto por hecho superado, ausencia de trascendencia ius fundamental del asunto, y el no cumplimiento del principio de inmediatez y subsidiaridad; y negar el amparo pretendido por la parte accionante en contra de COMCEL S.A.

VINCULADA:

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES. – A través de SANTIAGO LONDOÑO CORREA en calidad de Superintendente Delegado de Procedimientos de Insolvencia, manifiesta que, la Entidad que represento fue vinculada dentro del trámite de la referencia y los hechos que dieron inicio a la misma son ajenos a la competencia de esta Entidad, por cuando la petición referida por parte del accionante fue presentada directamente al accionado, siendo esta fuera del trámite concursal, por lo que el despacho no conoce las solicitudes que terceros realicen directamente entre ellos y que no han sido allegadas al proceso de reorganización. Solicito desvincular de la acción de tutela a la Superintendencia de Sociedades, como quiera que no existe legitimación por pasiva frente a esta entidad, en tanto no es esta la entidad responsable de responder por la solicitud efectuada por el accionante, sobre los hechos y omisiones a que se refiere en el escrito de tutela.

V. CONSIDERACIONES

4.1 PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN CONSTITUCIONAL

Previo al análisis de fondo de cualquier caso, se procederá a verificar la procedibilidad del mecanismo de amparo. Así pues, conforme a los Artículos 86 de la Constitución Política y 1 del Decreto 2591 de 1991, los requisitos de procedencia de la acción de tutela se pueden

sintetizar de la siguiente manera: a) que la pretensión principal inmersa en la acción sea la defensa de garantías fundamentales presuntamente afectadas por una acción u omisión del sujeto demandado; b) legitimación de las partes; c) inexistencia o agotamiento de los medios de defensa judicial (subsidiariedad); y d) interposición de la acción en un término razonable (inmediatez).

4.1.1 LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA Y PASIVA

El artículo 86 de la Constitución Política y los artículos 1, 5 y 10 del Decreto 2591 de 1991 disponen que toda persona puede ejercer la acción de tutela por sí misma o por quien actúe en su nombre para la protección de sus derechos fundamentales, cuando sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

En este caso el accionante se encuentra legitimado en la causa por activa, ya que acude por intermedio de apoderado judicial para reclamar la protección de sus derechos fundamentales; por su parte, la accionada se encuentra legitimada por pasiva, por ser la autoridad a quien se atribuye la presunta vulneración.

4.1.2 INMEDIATEZ

El principio de inmediatez, consagrado en el artículo 86 de la C.P., no establece propiamente un término de caducidad o prescripción para la acción de tutela; es un concepto que ha tenido desarrollo a partir de la jurisprudencia constitucional, que para cada caso en concreto, ha determinado el período de tiempo prudencial desde que se presenta la conducta que presuntamente vulnera los derechos del accionante a la fecha de interposición de la acción¹, el que se encuentra acreditado, toda vez que la tutela fue interpuesta en un plazo razonable desde el momento que se advierte por el accionante la vulneración de sus derechos fundamentales y el hecho que da origen a la acción de tutela tiene como fundamento que no se ha resuelto el derecho de petición de fecha 28 de julio de 2023, radicado por su apoderado judicial ante la COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES CELULARES CLARO COLOMBIA S.A.

4.1.3 SUBSIDIARIEDAD

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución, la acción de tutela es un mecanismo subsidiario que solo procede *“cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial”*. Por tanto, en los términos del numeral 1 del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, es deber del juez constitucional, de un lado, apreciar *“La existencia de dichos medios [...] en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentre el solicitante”*, y, de otro, a pesar de su existencia, si se acredita un supuesto de *“perjuicio irremediable”*, caso en el cual la tutela, de ser procedente, lo sería como *“mecanismo transitorio”*.

La jurisprudencia Constitucional ha señalado que el debido proceso y en los conflictos jurídicos en los que se alegue la vulneración de derechos fundamentales, en principio deben ser resueltos a través de los distintos medios ordinarios de defensa previstos en la ley para estos efectos, y solo ante la ausencia de dichos mecanismos o cuando los mismos no resulten idóneos o eficaces para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable es procedente acudir, de manera directa, a la acción de tutela.

En este tema la jurisprudencia constitucional ha decantado los elementos que deben concurrir en el acaecimiento de un perjuicio irremediable así:

- “(i) que se esté ante un perjuicio inminente o próximo a suceder, lo que exige un grado suficiente de certeza respecto de los hechos y la causa del daño;*
- (ii) el perjuicio debe ser grave, esto es, que conlleve la afectación de un bien susceptible de determinación jurídica, altamente significativo para la persona;*
- (iii) se requieran de medidas urgentes para superar el daño, las cuales deben ser adecuadas frente a la inminencia del perjuicio y, a su vez, deben considerar las circunstancias particulares del caso; y*

¹Sentencia SU-961 de 1999, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; T-245 de 2015, M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez; T-036 de 2017 M.P. Alejandro Linares Cantillo.

(iv) las medidas de protección deben ser impostergables, lo que significa que deben responder a condiciones de oportunidad y eficacia, que eviten la consumación del daño irreparable."

Es preciso anotar que, visto el asunto sub-judice, el recurso de amparo es el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del derecho de petición, si se tiene en cuenta que, en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa para proceder a su amparo, tal y como insistentemente lo ha señalado la Corte.

Acreditados como se encuentran los presupuestos de procedibilidad, se procederá a resolver el asunto.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA JURÍDICO

En la acción constitucional que hoy ocupa la atención del Juzgado, **el problema jurídico** se concreta en determinar si la entidad accionada vulnera el derecho de petición incoado por el señor GUILLERMO LÓPEZ MUÑOZ identificado con la C.C. No. 14.877.815 en calidad de Representante Legal de COMPUNET S.A. Nit. 800.150.249-1 por intermedio de apoderado judicial, radicado el 28 de julio de 2023, por no emitir respuesta alguna; o en su defecto si en trámite de esta acción se presenta carencia actual del objeto por hecho superado.

Para resolver el problema jurídico planteado, debemos tener en cuenta especialmente lo dispuesto en el Decreto 2591 de 1991, Decreto 306 de 1992, Decreto 1382 de 2000, el artículo 23 de la C.N., lo dispuesto en la Ley 1755 del 2015, así como también algunos de los precedentes jurisprudenciales que con relación al caso se han emitido.

EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que "(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado". En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: "(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario".

El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que "los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho".

El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo debe ser: "(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente". En esa dirección, ha sostenido la Corte "que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva".

El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la

ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”.

VI. CASO CONCRETO. -

Descendiendo al caso en marras, se encuentra probado que el señor GUILLERMO LÓPEZ MUÑOZ identificado con la C.C. No. 14.877.815 en calidad de Representante Legal de COMPUNET S.A. Nit. 800.150.249-1 por intermedio de apoderado judicial, elevó derecho de petición el día 28 de julio de 2023 ante la COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES CELULARES CLARO COLOMBIA S.A., sin embargo, se duele que a la fecha de presentación de la tutela, no ha recibido respuesta alguna.

Por su parte, la accionada dentro del término de contestación de tutela manifestó que el 6 de septiembre de 2023, COMCEL S.A. procedió a emitir una respuesta a la petición elevada el 28 de julio de 2023. Como prueba de su cumplimiento adjunta el escrito respuesta y constancia del envío al correo electrónico guillermo.lopez@grupocnet.com

COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL SA Certifica que ha realizado el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL SA el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 48922
Emisor: notificacionesclaro@claro.com.co
Destinatario: guillermo.lopez@grupocnet.com - Sres. COMPUNET S.A.
Asunto: Respuesta a comunicación del 28 de julio de 2023.
Fecha envío: 2023-09-06 10:02
Estado actual: Notificación de entrega al servidor exitosa

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p>Estampa de tiempo al envío de la notificación</p> <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	<p>Fecha: 2023/09/06 Hora: 10:03:44</p>	<p>Tiempo de firmado: Sep 6 15:03:44 2023 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.</p>
<p>Notificación de entrega al servidor exitosa</p> <p>El acuse de recibo significa una aceptación del mensaje de datos en el servidor de correo del destinatario - Artículo 21 Ley 527 de 1999.</p>	<p>Fecha: 2023/09/06 Hora: 10:03:48</p>	<p>Sep 6 10:03:48 cl-t205-282cl postfix/smtp[21291]: CD1B21248859: to=<guillermo.lopez@grupocnet.com> , relay=grupocnet-com.mail.protection.outlook.com[52.101.8.42]:25, delay=3.4, delays=0.1/0/0.32/3, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <ac39b952ab074dad28a5072283a5632e2b6f62da3234accc42d7d62f05872105@claro.com.co> [InternalId=23111219023627, Hostname=PH8PR06MB9280.namprd06.prod.outlook.com] 27907 bytes in 0.867, 31.431 KB/sec Oueued mail for delivery)</p>

PETICION:

1. Dar respuesta formal al presente derecho de petición para indicarnos sus respuestas y soluciones a los múltiples requerimientos de Compunet S.A., hechos en los numerosos tickets que son de conocimiento de Claro Colombia S.A.
2. Solucionar la deficiencia o merma o degradación en el servicio prestado por Claro Colombia S.A. a Compunet S.A., con la concesión de la ampliación de canales que han sido pedidos por Compunet S.A.
3. Dar las instrucciones a que haya lugar al personal de Claro Colombia S.A. que esté a cargo para que no vuelva a haber deficiencia o merma o degradación en los servicios prestado por Claro Colombia S.A., a Compunet S.A., ni que haya negativa alguna ante la petición de Compunet S.A. a la ampliación de canales que se ha pedido.

RESPUESTA:

- 1.1. Sea lo primero aclarar que los servicios fijos prestados por Comcel S.A. a Compunet no constituyen de manera alguna servicios públicos domiciliarios de conformidad con lo dispuesto en Ley 142 de 1994 y más aún, cuando Compunet S.A. es un comerciante tal y como se evidencia en su objeto social.
- 1.2. Adicionalmente, COMCEL S.A. ha cumplido de manera oportuna las obligaciones contractuales asumidas con COMPUNET S.A (en adelante "**COMPUNET**"), actuando siempre bajo un criterio de buena fe, debiendo aclarar que:
 - 1.2.1. No es ni ha sido política o decisión interna de COMCEL S.A. a suministrar de manera deficiente, mermar o degradar la prestación de servicios que brinda a COMPUNET S.A con ocasión del inicio del proceso de reorganización que se encuentra COMPUNET.
 - 1.2.2. Contrario a lo anterior, COMCEL S.A. busca además de actuar bajo los mayores estándares ético y de buena fe, busca prestar el mejor servicio para todos sus clientes.
- 1.3. No obstante lo anterior, es importante aclarar que en la prestación de servicios de telecomunicaciones realizados por COMCEL, pueden ocurrir fallas que son atendidas por el área técnica conforme a los tiempos de respuesta establecidos, sin embargo, respecto al caso concreto de COMPUNET, no se tiene conocimiento de fallas que no hayan sido resueltas. Por tanto, en caso de que se tenga algún problema puntual, agradecemos informarnos de forma concreta para que el área técnica de COMCEL logre su pronta resolución.
- 1.4. Sobre la ampliación de canales o servicios, le informamos que la misma será estudiada y dependerá de variables de diferente índole, tal como lo son y sin limitarse a ello, estados de carteras, comportamientos de pagos, conductas previas del cliente, ofrecimiento de garantías, aceleración de pagos en cartera en mora, etc,
- 1.5. Finalmente, le recordamos que todas las facturas expedidas por COMCEL luego del 22 de junio de 2023, deben pagarse de forma oportuna por parte de COMPUNET, para evitar suspensiones en los servicios vigentes, al ser gastos de administración dentro del proceso de reorganización adelantado por COMPUNET.

Del contenido del escrito de petición y la respuesta emanada de la entidad accionada se desprende una respuesta de fondo, clara y precisa, como se evidencia del contenido que fue debidamente notificado al accionante.

Así las cosas, revisada la respuesta emitida en efecto cumple con los requisitos establecidos por la Ley, de tal manera que se configura en este asunto una carencia actual de objeto por hecho superado por parte de la accionada; pues las peticiones fueron atendidas sin que tenga injerencia si son favorables o no al peticionario.

EN MÉRITO DE LO EXPUESTO, EL JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE SANTIAGO DE CALI - VALLE DEL CAUCA, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY;

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR la carencia actual de objeto por existir hecho superado de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes en la forma y términos previstas en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: En caso de no ser impugnado este fallo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase el expediente a la Corte Constitucional.

CUARTO: Una vez agotado el trámite y regrese el expediente de la Honorable Corte Constitucional excluido de revisión procédase a su ARCHIVO.

NOTIFIQUESE y CÚMPLASE. –



GLORIA EDITH ORTIZ PINZON
Jueza