



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 7 de septiembre de 2022

ACCIÓN DE TUTELA N° 2022-00646 DE MARÍA SARAY ZAMBRANO PÉREZ CONTRA COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la acción de tutela promovida por María Saray Zambrano Pérez en contra de Comunicación Celular S.A. – Comcel S.A. por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos de la Acción de Tutela

Manifestó que el 19 de julio del presente año radicó una petición ante la página web de la accionada, de la cual obtuvo como radicado 4488220001998090.

Indicó que, si bien obtuvo una respuesta, la misma no tenía nada que ver con los hechos y las pretensiones por ella señaladas, toda vez que en enero y febrero del presente año solicitó vía telefónica y presencial la cancelación del servicio «Claro Hogar», solicitud de la cual la accionada había hecho caso omiso y continuó generando cobros.

Objeto de la Tutela

De acuerdo con lo expuesto, la accionante pretende que se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada responder la petición en virtud de la cual solicitó la cancelación del servicio.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 29 de agosto de 2022, a través del cual se ordenó librar comunicación a Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Así mismo, se requirió a la accionante para que en el término de 6 horas allegara copia de la petición y/o solicitud que elevó ante la accionada

Informe recibido

Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., allegó memorial en virtud del cual informó que el 27 de junio de 2015 la accionante suscribió un contrato con TELMEX ahora COMCEL S.A., bajo el número de cuenta 94105640 que presentaba un saldo de \$88.765: sin embargo, la cuenta fue desactivada en marzo de 2022, por lo que se hizo el ajuste en las centrales de riesgo.

Sostuvo que no había incurrido en vulneración de derecho alguno toda vez que mediante comunicado del 10 de agosto de 2022 contestó cada uno de los puntos señalados en las peticiones de la accionante y así mismo, la petición presentada con la actual acción de tutela se contestó mediante comunicado del



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

30 de agosto de 2022, el cual fue enviado al correo electrónico mariasarayzp@gmail.com. En ese sentido, solicita la carencia actual del objeto por hecho superado.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una **autoridad pública** o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: *(i)* en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; *(ii)* en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y *(iii)* en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C., C-007 de 2017).

En punto a los términos para resolver las peticiones, la Ley 1755 de 2015, señaló que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Sin embargo, estableció un término especial tratándose de peticiones sobre: *i)* documentos e información las cuales deben resolverse en 10 días; y *ii)* consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo cuya solución debe darse en 30 días.

Ello fue reiterado por la Corte Constitucional, en Sentencia C-951 de 2014, donde señaló:

El artículo 14 que se incorpora al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece los plazos en los cuales la autoridad deberá dar respuesta a las distintas modalidades de petición y señala como regla general un término de quince (15) días luego de su recepción, el cual puede ser modificado por una norma legal especial.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Adicionalmente, determina que están sometidos a plazos especiales, en atención al contenido de la petición, las solicitudes de documentos y de información que deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las solicitudes de consulta cuyo plazo máximo es de treinta (30) días

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del “*el derecho a lo pedido*”, que se emplea con el fin de destacar que “*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.*” (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).

Finalmente, es importante resaltar que el Gobierno Nacional con ocasión a la pandemia generada por el Coronavirus- Covid 19, dispuso mediante el Decreto 491 de 2020 que los términos para atender las peticiones se ampliaban, pues en su artículo 5° señaló que salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

Ahora, también se advierte que la Ley 2207 de 17 de mayo de 2022, derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020; no obstante, para las peticiones que hubieren sido radicadas con anterioridad a su fecha de promulgación -18 de mayo de 2022- se deben respetar los términos del Decreto 491 de 2020, teniendo en cuenta el presupuesto de ultraactividad de la legislación, que señala:

*La ultraactividad consiste en la aplicación de una norma que **ha sido expresa o tácitamente derogada** a situaciones de hecho que, si bien tuvieron lugar durante su vigencia, por el efecto general e inmediato de las leyes, en la actualidad sus efectos se encuentran cobijados por una nueva disposición jurídica. De este modo, aunque la nueva ley es de aplicación inmediata, en virtud del fenómeno de la ultraactividad **se admite la pervivencia de la normatividad anterior con el objetivo de preservar las pretéritas condiciones de adquisición y extinción de una determinada relación jurídica**, en beneficio de los derechos adquiridos y las legítimas expectativas de quienes se rigieron por la norma derogada (Sentencia SU-309 de 1992).*

Caso concreto

En el presente caso, pretende la accionante el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada responder la petición en virtud de la cual solicitó la cancelación del servicio.

Para acreditar su pedimento, si bien allegó una captura de pantalla de la que parece ser la petición radicada ante la accionada, de la misma se obtiene que corresponde a una petición radicada al correo electrónico tutramite@icetex.gov.co bajo el asunto “*Solicitud de condonación por graduación del % del valor del crédito*”, por lo que queda claro que no corresponde a la petición que aquí se discute y además pese a que mediante auto del 29 de agosto que admitió la acción de tutela se le requirió para que allegara la petición, la misma no fue aportada.

Por su parte, **Comunicación Celular S.A. Comcel S.A.**, manifestó que mediante comunicado del 10 de agosto de 2022 contestó cada uno de los puntos señalados en las peticiones de la accionante y así mismo, la petición presentada con la actual acción de tutela se contestó mediante comunicado del 30 de agosto de 2022, el cual fue enviado al correo electrónico mariasarayzp@gmail.com.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

A su vez sostuvo que la cuenta 94105640 si bien presentaba un saldo de \$88.765, fue desactivada y en consecuencia se hizo el ajuste en las centrales de riesgo.

En ese orden y a pesar de no contar con el escrito de petición presuntamente radicado por la accionante, el Despacho pudo verificar que, en efecto, la accionante radicó una PQR ante la accionada, como fue aceptado en el informe rendido, en la cual se evidencian 3 solicitudes relacionadas con la cancelación de un producto.

En el informe se aportó respuesta a la petición con fecha del 10 de agosto de 2022 en virtud de la cual le indicó que:

1. Una vez hechas las validaciones de la línea 3204419032 con código interno 1.42953443 se evidenció que el 9 de diciembre de 2021 se generó la solicitud de cambio a prepago, la cual se hizo efectiva a fecha de corte del 27 de diciembre de 2021.
2. La línea presentaba un saldo pendiente por \$17,678.33, correspondiente al servicio prestado por Claro Música los cuales fueron activados a solicitud del usuario y que en ese sentido no encontraban viable realizar la devolución por los cobros generados en la línea celular, debido a que los Servicios de Claro Música generaban costos adicionales, los cuales no estaban incluidos dentro de su cargo fijo mensual.
3. Finalmente le indicaban que, para darle fin a la gestión jurídica, la invitaban a realizar el pago de la obligación por \$17,678.33.

Allegó también el contrato suscrito entre las partes, y la respuesta a la petición con fecha del 30 de agosto del 2022 en virtud de la cual le informaban a la accionante que:

1. La cuenta 94105640 estaba desactivada desde el mes de marzo de 2022.
2. Presentaba un saldo pendiente por valor de \$88.765 el cual fue ajustado, por lo que a la fecha de respuesta quedó sin saldo pendiente.
3. El último pago fue el 14 de enero de 2022.

Así las cosas, hay lugar a considerar que existe una carencia de objeto por configurarse un hecho superado, pues de conformidad con lo manifestado por la Corte Constitucional, una vez la accionante ha iniciado la acción correspondiente en aras de encontrar la protección de los derechos fundamentales y la accionada, frente a ello, da inicio a todas las gestiones necesarias con el fin de resarcir o evitar el perjuicio a la actora cumpliendo con su fin, se estaría frente a la figura de la carencia actual del objeto, pues si bien, al inicio de la acción se evidenciaba una vulneración del derecho, durante el trámite y la gestión de la acción de tutela, la parte pasiva dio lugar a la gestión requerida.

Al punto, se recuerda que el fenómeno de la carencia actual de objeto, conforme lo ha establecido la Corte Constitucional, entre otras, en sentencia T-038 de 2019, es un fenómeno que se configura cuando se haya, que cualquier orden que sea emitida por el juez frente a las pretensiones esbozadas en la acción constitucional no tendría ningún efecto o “caería en el vacío” y que se materializa a través de tres circunstancias como el daño consumado, la situación sobreviniente y el hecho superado, que fue definido así:

3.1.2. Hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que, como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocuo



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado.

De acuerdo con lo expuesto y como quiera que la vulneración sobre la cual pudiera recaer la decisión del fallo de tutela desapareció perdiéndose la esencia de la protección reclamada por vía constitucional, este Despacho declarará la carencia actual del objeto por hecho superado.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO frente al derecho de petición dentro de la acción de tutela instaurada por María Saray Zambrano Pérez con c.c. 1.075.293.588 en contra de Comunicación Celular S.A. – Comcel S.A.

SEGUNDO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Firmado Por:
Lorena Alexandra Bayona Corredor
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 3
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **da20a18c7493c5375f46b1fdce1c1e677d8c1906c8ecba86f14ce271bf91b27d**

Documento generado en 07/09/2022 10:29:03 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>