

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá DC., treinta y uno (31) de agosto de dos mil veinte (2020).

Acción de Tutela No. 11001 40 03 035 2020 00458 00

Por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por **CAMILA ALEJANDRO MESA TÉLLEZ** contra **CLARO COLOMBIA S.A.**

En consecuencia se ordena:

1. Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncie respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberá adjuntar la documentación pertinente. Adviértasele que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.

2. Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito, anexando copia de la demanda.

Cúmplase,

La Jueza,

DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO

Firmado Por:

DEISY ELIZABETH ZAMORA HURTADO
JUEZ MUNICIPAL

JUZGADO 035 CIVIL MUNICIPAL DE 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: **d8058e3fed777a0cc59c56e9fcf5e65697c499b58bf42d345ea655d364273684**

Documento generado en 31/08/2020 04:35:14 p.m.

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá D.C., nueve (09) de septiembre de dos mil veinte (2020).

CLASE DE PROCESO	: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE	: CAMILA ALEJANDRA TÉLLEZ
ACCIONADO	: CLARO COLOMBIA S.A.
RADICACIÓN	: 11001 40 03 035 2020 00458 00

En ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede el Despacho a dictar sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, como quiera que el trámite propio de la instancia se encuentra agotado, sin la presencia de causal que invalide lo actuado.

I. ANTECEDENTES

Camila Alejandra Téllez presentó acción de tutela contra **Claro Colombia S.A.**, solicitando le sea amparado su derecho fundamental a la petición.

La *causa petendi* de la acción se fundamenta en los hechos que de manera concisa se citan a continuación:

1.1. Señala la accionante haber presentado petición ante la accionada el 05 de febrero del año en curso, con el fin solicitar la autorización y notificación del reporte negativo enviado a centrales de riesgo.

1.2. Se indica que, a la fecha, la accionada no ha dado respuesta a la solicitud elevada.

II. TRASLADOS Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.

Una vez admitida la acción de tutela mediante auto de treinta y uno (31) de agosto de dos mil veinte (2020), se ordenó la notificación a **Claro Colombia S.A.** parte accionada, a efectos de que ejerciera su derecho de defensa sobre los hechos alegados.

2.1.- CLARO COLOMBIA

En lo relativo a la petición presentada, indica que emitió respuesta a aquella, en la cual se indica que están autorizados para administrar y tratar los datos personales. De igual manera, manifiesta que el incumplimiento de las obligaciones contractuales fue debidamente notificado.

III. CONSIDERACIONES

3.1. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

El artículo 86 de la Constitución Política prevé que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales la subsidiariedad y la inmediatez; el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad, concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

3.2. DEL CASO EN CONCRETO.

Según los supuestos fácticos que soportan esta acción, la promotora de la acción solicita se dé respuesta a la petición por ella presentada.

Conforme lo precedente, recuérdese que la Constitución prevé la posibilidad de elevar peticiones ante entidades públicas o particulares encargados de la prestación de un servicio público servicios públicos. A efectos de garantizar la protección y efectividad del derecho de petición, se exige que la petición presentada sea resuelta de manera oportuna. Ante la carencia de tal respuesta, se vería infringida la garantía del art. 23 superior.

Al respecto, también ha reiterado el alto Tribunal Constitucional, a través de sus Salas de Revisión, lo siguiente en cuanto al derecho de petición:

El derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Carta, es un derecho público subjetivo de la persona para acudir ante las autoridades, o las organizaciones privadas que establezca la ley, con miras a obtener pronta resolución a una solicitud o queja. A diferencia de los términos y procedimientos jurisdiccionales, el derecho de petición es una vía expedita de acceso directo a las autoridades. Aunque su objeto no incluye el derecho a obtener una resolución determinada, sí exige que exista un pronunciamiento oportuno.¹

El Derecho de Petición escrito, regulado en la Ley 1755 de 2015, estableció los términos a efectos de dar respuesta a una petición así;

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

¹ Sentencia T 426 de 1992 M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

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.

Igualmente, ha considerado la jurisprudencia constitucional que la respuesta no es una cualquiera, sino que esta debe reunir unos determinados requisitos, a fin de entenderse como garantizada el derecho fundamental a la petición. Las características en mención, se pueden concluir como oportunidad, resolución de fondo, de manera clara y congruentemente, y que dicha respuesta sea efectivamente notificada a la parte petente; al respecto, la sentencia T 149 de 2013, con ponencia del Magistrado Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez, destacó lo siguiente:

4.5.1. En relación con los tres elementos iniciales- **resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición.** Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.

Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada.

4.5.2. Respecto de la **oportunidad de la respuesta**, como elemento connatural al derecho de petición y del cual deriva su valor axiológico, **ésta se refiere al deber de la administración de resolver el ruego con la mayor celeridad posible, término que en todo caso, no puede exceder del estipulado en la legislación contencioso administrativa para resolver las peticiones formuladas.**

[...]

4.5.3. Asimismo, **el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo.** Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado.

Cabe recordar que el derecho de petición, se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante.

4.6. De este segundo momento, emerge para la administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello.

4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el

propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.

4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas. (Negrillas y subrayas fuera de texto).

Descendiendo al caso objeto de estudio, se aprecia que mediante escrito radicado el 05 de febrero de 2020, la accionante presentó petición ante **Claro Colombia S.A.** En el referido documento se solicitaba la autorización y notificación del reporte negativo enviado a centrales de riesgo.

Seguido de ello, dentro del expediente destaca el hecho que pese a la manifestación de la accionada de haber emitido respuesta a la petición elevada, expidiendo en tal sentido una contestación del 26 de febrero del año en curso; dicha respuesta no se acompaña de constancia alguna que permita inferir, de manera diáfana, el conocimiento de la actora de la respuesta emitida, por cuanto simplemente se hizo referencia a la misma, mas no constancia de correo o notificación que permita determinar ello.

La constancia que se echa de menos, mediante la cual se certifica la puesta en conocimiento de la respuesta de la petición al peticionario, adquiere relevancia en sede de la acción de tutela para hacer efectiva la garantía del derecho consagrado en el artículo 23º superior esto debido a que “el juez constitucional, para evaluar el respeto al núcleo esencial de tal garantía debe verificar la existencia de dicha constancia y examinar que de allí se derive el conocimiento real del administrado sobre la respuesta dada”².

Debe señalarse, que no basta que a la petición presentada se le dé respuesta. La decisión adoptada debe trascender del ámbito de aquel adoptante de la respuesta, al ámbito del peticionario; esto último, se da cuando al peticionario se le pone en conocimiento la respuesta de la petición presentada. En recogimiento de tal postura, la Corte Constitucional señaló que “si el interesado ignora el contenido de lo resuelto no podrá afirmarse que el derecho ha sido observado cabalmente”³.

Por tanto y sin mayor análisis, teniendo en cuenta de igual manera que ha vencido el término perentorio para dar respuesta al derecho de petición, siendo este fijado en quince (15) días como regla general, según la Ley 1755 de 2015, norma sustituta de los apartes correspondientes al derecho de petición descritos en la Ley 1437 de 2011 y, ante la omisión de respuesta al de la señora **Camila Alejandra Mesa Téllez**; se

² Sentencia T 149/2013 M.P. Dr Luis Guillermo Guerrero Pérez.

³ Sentencia T 529 de 1995 M.P. Dr. Fabio Morón Díaz.

ordenará a **Claro Colombia S.A.**, por intermedio de su representante legal, o quien haga sus veces, para que en el término perentorio de cuarenta y ocho horas –contadas a partir de la notificación de la presente-, proceda a dar respuesta a la petición presentada el 05 de febrero de 2020 y que tal contestación sea efectivamente notificada a la accionante.

Haciendo la salvedad a la parte accionante respecto de la respuesta, que aquella "no implica la respuesta favorable a las pretensiones del solicitante"⁴.

IV. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Treinta y Cinco Civil Municipal de Bogotá D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley;

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición vulnerado a **Camila Alejandra Mesa Téllez** por parte de **Claro Colombia S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva de éste proveído.

SEGUNDO: ORDENAR a **Claro Colombia S.A.**, por intermedio de su representante legal, o quien haga sus veces, para que en el término perentorio de cuarenta y ocho horas –contadas a partir de la notificación de la presente-, proceda a dar respuesta a la petición presentada el 05 de febrero de 2020 y que tal contestación sea efectivamente notificada a la accionante.

TERCERO: ORDENAR la notificación de lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: DISPONER la remisión de lo actuado ante la Honorable Corte Constitucional, en caso de no ser impugnada esta providencia.

Notifíquese y cúmplase.

DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO
JUEZA

LC

Firmado Por:

⁴ Sentencia T 464 de 1996, M.P. Dr. José Gregorio Hernández Galindo

DEISY ELIZABETH ZAMORA HURTADO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 035 CIVIL MUNICIPAL DE 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: **0f91eb04827cb7acdf33ea7c89c1a1ab14a7e62bae40c3ad26ddb51e581a4d0a**

Documento generado en 10/09/2020 05:17:18 p.m.