

**República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público**



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., veintisiete (27) de julio de dos mil veintiuno (2021).

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-019-2021-00657-00

Decide el Juzgado la acción de tutela promovida por JEFERSON GONZÁLEZ MORA en contra de CLARO COLOMBIA S.A.

I. ANTECEDENTES

1.- Pretensiones:

La parte accionante reclama la protección constitucional al derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la entidad encartada ante la falta respuesta de fondo a la petición elevada el pasado 5 de enero de 2021, en consecuencia, solicita se ordene a la accionada brindar la contestación requerida.

2.- Fundamentos fácticos:

Sustentó el amparo, en síntesis, así:

- 1.- Manifestó que reside en el barrio El Triunfo de la Localidad de Bosa.
- 2.- Que interpuso derecho de petición a la empresa Claro Hogar en el mes de enero de 2021, requiriendo información sobre dos cuentas Hogar, las cuales afirma desconoce y cuyos servicios fueron instalados en las siguientes direcciones: (i) carrera 11 sur No. 10g -11 piso 1 apartamento 101, (ii) la segunda dirección calle 41 sur No. 06^a – 38 en el municipio de Soacha, recabando en que no ha pedido servicio para las mismas.
- 3.- Sin embargo, no ha recibido respuesta de fondo, pues refiere que tan solo le indicaron había un audio, no obstante, afirma este nunca le fue allegado como prueba de la solicitud del servicio.
- 4.- Que la encartada le ha generado un perjuicio reportándolo a las centrales de riesgo sin haber aclarado dicha situación, además de no tener soportes que acrediten la solicitud del servicio.
- 5.- Por lo anterior, solicita se conceda la acción de tutela y se ordene a la encartada resolver de fondo su petición y a su vez ser retirado de las centrales de riesgo.

II. EL TRÁMITE DE INSTANCIA

1.- Admitida la acción de tutela, se ordenó el traslado a la entidad encausada, para que remitiera copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejerciera su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor.

2.- La encartada CLARO COLOMBIA S.A. dentro del término de traslado guardó silencio.

III. PROBLEMA JURÍDICO

En el presente asunto, el problema jurídico a resolver, se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho fundamental de petición del accionante, por la presunta omisión de la accionada, al no brindar respuesta de fondo a los pedimentos que, elevó a través de la petición presentada el 5 de enero de 2021.

IV. CONSIDERACIONES

1.- La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste *“un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”*, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2.- El derecho que considera vulnerado el actor es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser

dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma.”

Con relación al término para resolver las peticiones la Jurisprudencia constitucional refiere que: *“La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno”* (Sentencia C-007 de 2017)

Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por cuenta de la pandemia generada a causa del virus Covid19 y toda vez que el término antes descrito resulta insuficiente para atender las peticiones debido a las medidas de aislamiento adoptadas, el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Justicia y del Derecho emitió el Decreto Legislativo 491 de 2020 ampliando el lapso para resolver las solicitudes así:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo.” (Subrayado fuera de texto)

3.- De otro lado, existe un fenómeno jurisprudencialmente denominado “*carencia actual de objeto*”, el cual se presenta frente al acaecimiento de dos supuestos: **(i)** el hecho superado y **(ii)** el daño consumado; el primero, téngase en cuenta que es aquel que “*se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que ‘carece’ de objeto el pronunciamiento del juez*” (C. Const. Sent.T-970/14). Lo cual quiere decir que ha desaparecido la vulneración que propició la acción de tutela, por tanto, ante dicha situación la decisión del juez resultaría inocua. Sobre el particular el máximo tribunal en materia constitucional ha expresado que:

“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 inocua cualquier intervención del juez constitucional

en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado”¹ (Subrayas fuera de texto)

4.- Bajo las anteriores precisiones de orden legal y constitucional, en el caso puesto a consideración del Despacho, una vez revisados los anexos allegados con el escrito de tutela, se observa que, el 5 de enero de 2021, el señor JEFERSON GONZÁLEZ MORA elevó derecho de petición ante la accionada CLARO COLOMBIA S.A, respecto de la cual la citada entidad emitió respuesta, pronunciándose en la forma que señala a continuación:

“Consecutivo No. RVA 10000- 4095625

Señor(a) JEFERSON GONZALEZ MORA

Soacha - Cundinamarca

Con correo electronico: mgjjeferson3@gmail.com

Asunto: Respuesta PQR. 818709238 con No. de Cuenta : 32879119Respetado (a) Cliente:En atención a su comunicación recibida en nuestras dependencias el día 05 de enero de 2021 , nos permitimos informarle lo siguiente: a la siguiente Petición :No haber solicitado la instalación de los servicios registrados en la cuenta No. 32879119; le informamos que a su nombre se encuentran registrados los servicios de televisión, telefonía e internet, instalados desde el día 22 de noviembre de 2018, en la dirección ubicada en la Calle 41Sur # 6A-38 de la ciudad de Soacha, presentando una deuda por la suma de \$ 145. 749 IVA incluido.

Es oportuno indicarle que se ha realizado un análisis de su queja por parte de nuestra área de prevención fraude, concluyendo que no se encontraron inconsistencias que permitan deducir la ocurrencia de un presunto fraude, en consecuencia no es posible exonerarlo de la obligación pendiente de pago y por tanto se continuará con la gestión de cobro.

Así las cosas se confirma que no será posible realizar la actualización de sus datos ante las centrales de riesgo hasta tanto no se genere el pago total de la obligación.

También consideramos necesario informarle, que su suscripción no se realizó mediante contrato físico, sin embargo, contamos con la grabación de aceptación, la cual enviamos adjunta mediante para su respectiva verificación.

La copia del contrato TICs DIS00000158901 para la prestación de servicios solicitada para su verificación fue enviado a su correo electrónico: mgjjeferson3@gmail. com. Le recomendamos revisar el contenido de la carpeta de correos no deseados para comprobar si allí se encuentra el correo que le fue enviado.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Para Los Servicios De Internet, Telefonía y Televisión. En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. lo puede hacer a través de medios electrónicos página web [www. claro. com. co](http://www.claro.com.co) y red social [www. facebook. com/clarocol](http://www.facebook.com/clarocol), la línea gratuita de atención al usuario 018003200200 o mediante comunicación escrita.

Cordialmente, VIVIANA JIMENEZ VALENCIA

GERENTE DE PQRs

CLARO”

¹ Corte Constitucional, Sentencia T-038 de 2019, M.P Cristina Pardo Schlesinger.

5.- Contestación que el despacho considera ha sido de fondo, clara, congruente con lo solicitado, pues en punto a determinar una situación contraria se requirió al tutelante para que aportara copia del escrito contentivo del derecho de petición elevado el pasado 5 de enero de 2021, respecto de la cual afirmó no había recibido respuesta de fondo, no obstante, guardó silencio.

Adicionalmente, se cumplió con el requisito de que la contestación sea puesta en conocimiento del peticionario, toda vez que fue este mismo quien la aportó con los anexos de la acción de tutela.

6.- En consecuencia, se concluye que, respecto al derecho de petición no es dable conceder el amparo solicitado, por cuanto el motivo de la petición realizada fue cumplido aún antes de haber sido interpuesta la acción constitucional que nos ocupa, de lo que se colige que, en la actualidad no existe vulneración o amenaza del derecho fundamental invocado, por tal motivo habrá de negarse la acción por carencia actual de objeto.

V. DECISIÓN

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

RESUELVE:

PRIMERO.- NEGAR la acción de tutela respecto a la vulneración al derecho fundamental de petición de JEFERSON GONZÁLEZ MORA por CARENCA ACTUAL DE OBJETO, con fundamento en las razones expuestas en la parte considerativa de la presente decisión judicial.-

SEGUNDO.- Comunicar esta determinación al accionante y a las encartadas, por el medio más expedito y eficaz.-

TERCERO.- Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.-

Comuníquese y Cúmplase

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:

Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Civil 019
Juzgado Municipal
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: **4816ae6ff054044989a288996f36696277d37023a04cf8a0800b47fd243e0ae8**

Documento generado en 27/07/2021 11:40:02 AM