

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



**Juzgado Diecinueve Civil Municipal**

Bogotá D.C., dieciséis (16) de febrero de dos mil veintidós (2022).

**Ref. Acción de tutela No. 2022-00087.**

**I.OBJETO DE LA DECISIÓN**

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por PATRICIA HERNÁNDEZ PAREDES contra COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.

**II. ANTECEDENTES**

**1. Pretensiones**

La accionante reclama la protección constitucional de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerando por la accionada al no darle respuesta de fondo a la solicitud que presentó el 14 d enero de 2022, en consecuencia insta que se ordene a la convocada a entregarle la contestación inmediata.

**2. Fundamentos Fácticos**

**2.1.** La actora adujo, en síntesis, que el 14 de enero del año en curso recibió 2 correos electrónicos mediante los cuales se le remitían 2 facturas por planes post pago de líneas de telefonía celular, que supuestamente figuran a su nombre, teniendo en cuenta que no solicitó dicho servicio, en esa misma data radicó una petición a través de la página web de CLARO solicitando subsanar la situación.

**2.2.** Indicó que COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. no ha dado respuesta pese a que el término para contestar feneció el pasado 4 de febrero.

**3. Trámite procesal**

1. La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 7 de febrero del año en curso.

2. En respuesta al requerimiento efectuado, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** manifestó que la accionante suscribió con esa entidad los contratos No. 1.43687026 y 1.43687015 por los servicios de telefonía móvil y que se realizó reporte ante centrales por un saldo pendiente correspondiente a las facturas del mes de enero de 2022.

Agregó que mediante comunicación GRC 2022035823-2022 de fecha 25 de enero del que cursa dio respuesta al derecho de petición interpuesto por la actora, de acuerdo con el acta de envío y entrega de correo electrónico y mediante comunicación 9 de febrero de 2022, en la que concede favorabilidad a la tutelante desactivando las cuentas ya que se evidencian inconsistencias en la validación de identidad con los contratos, por tanto, no existe vulneración del derecho

fundamental invocado habida cuenta que emitió un pronunciamiento oportuno y de fondo.

### III. PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho fundamental de petición de la accionante.

### 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 la parte actora 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)

Ahora bien, cabe aclarar que por desarrollo jurisprudencial el ejercicio del mencionado derecho puede ser predicable ante particulares solo en ciertos eventos, tales como: **i)** cuando los particulares son prestadores de un servicio público, **ii)** en los casos en que los particulares ejercen funciones públicas, **iii)** cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés

general, **iv)** cuando se realiza para la protección de otros derechos fundamentales, **v)** cuando concurre un estado de indefensión o situación frente al particular al que se eleva la petición.<sup>1</sup>, dichas reglas fueron acogidas de manera definitiva por el legislador determinando que “...*Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes...*”

Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por el virus Covid19 y por cuanto 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.”*

**3.** Bajo las anteriores precisiones de orden legal y constitucional, en el caso puesto a consideración del Despacho se advierte que el 14 de enero de la presente anualidad la señora Patricia Hernández Paredes radicó un derecho de petición ante COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. solicitando la cancelación de los servicios de telefonía móvil que se encontraban a su nombre por no ser la titular de las líneas telefónicas. Ante la falta de respuesta de la entidad accionada considera vulnerado su derecho fundamental de petición.

Conforme a los anteriores fundamentos fácticos se evidencia que la acción de tutela se instauró de manera pretemporánea, ya que, según se constata del acta de reparto, la misma se presentó el 7 de febrero del presente año, es decir, transcurridos aproximadamente 15 días de tramitada la solicitud elevada el pasado 14 de enero ante la empresa de telecomunicaciones accionada, lo que de suyo permite colegir que conforme al artículo 5° del Decreto 491 de 2020, el término que tiene la entidad no ha fenecido incluso a la fecha del presente fallo pues cuenta hasta el 25 de febrero de 2022 para emitir un pronunciamiento claro, concreto y de fondo siendo evidente que cuando se formuló la acción de amparo, no se cumplía el término legal para que la entidad accionada diera respuesta de manera oportuna a la petición en comento.

**4.** Al margen de lo anterior, del informe rendido por la entidad encarta, se advierte que la petición incoada fue resuelta de fondo, de manera clara, precisa y congruente a través de la comunicación No. GRC-2022- 22022035589 de fecha 9

---

<sup>1</sup> Sentencia T-487 de 2017

de febrero de 2022 dirigida a la aquí actora, mediante la cual se le pone de presente que las cuentas con referencia No. 1.43687026 y 1.43687015 se encuentran desactivadas y los saldos facturados sobre los servicios fueron ajustados en su totalidad aclarando que no se presenta ningún tipo de reporte ante centrales de riesgo.

Misiva que fue remitida vía correo electrónico a la dirección “*phernandezparedes@gmail.com*”, la cual coincide con la reportada tanto en el escrito de petición como en la acción de tutela.

**5.** Lo que de suyo permite colegir que no existe vulneración del derecho fundamental deprecado, pues la convocada encartada emitió un pronunciamiento de fondo frente a las inquietudes planteadas dentro de la oportunidad legal correspondiente, por tal motivo habrá de negarse la acción de amparo por ausencia de vulneración.

#### **V. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto **el Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### **VI. RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo a los derechos fundamentales incoados por Patricia Hernández Paredes, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** Si el actual proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**Notifíquese y Cúmplase,**

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ  
JUEZ**

Firmado Por:

Iris Mildred Gutierrez  
Juez Municipal  
Juzgado Municipal  
Civil 019  
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: **2f6ba9754ffe39496566450b9854cdf1dbaf2745d6b2eecfe51fbc314ae15190**

Documento generado en 16/02/2022 12:08:09 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**