



República de Colombia
JUZGADO TREINTA CIVIL MUNICIPAL

Radicación n.º 11001-40-03-030-2020-00481-00.

Bogotá D.C., diez (10) de septiembre de dos mil veinte (2020).

Decídese la acción de tutela instaurada por **César Rodríguez Rojas**, con cédula de ciudadanía n.º 12.224.018, contra **Comunicación Celular S. A.**

I. ANTECEDENTES

1. El actor solicitó la protección de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la accionada.

2. Como fundamento de sus pretensiones adujo, en síntesis, que:

2.1. Celebró un contrato de «prestación de servicios» con la empresa recriminada, identificado con el número «62255013», para la prestación de servicios de «internet, telefonía fija y televisión».

2.2. Con fundamento en ese acuerdo, el 20 de julio pasado, «radi[có] derecho de petición» ante la censurada, a través de un «aplicativo dispuesto en su página de internet»; y, pese a que, el 11 de agosto posterior, «reci[bió] 2 correos electrónicos [...] en [los] que al parecer respondieron las peticiones elevadas», en su parecer, «la respuesta entregada no resuelve de fondo ninguna de las peticiones».

3. Pidió, conforme a lo relatado, se le ordene a la persona jurídica accionada que «contes[te] de fondo la petición elevada [el 20 de julio de 2020], esto es resolviendo todos y cada uno de los requerimientos técnicos y jurídicos planteados».

4. El 2 de septiembre de 2020 se admitió la queja constitucional y se ordenó correr traslado a la citada, quien guardó silencio.

II. CONSIDERACIONES

1. Sobre el derecho de petición, el máximo tribunal constitucional ha concluido que:

[Su núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular (C.C. Sentencia C-007 de 2017).

Referente al término para resolver de fondo esta clase de eventos, la doctrina constitucional ha precisado 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. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela (C.C. Sentencia C-007 de 2017).

Lo que permite afirmar, que para que la señalada manifestación sea tomada en cuenta como respuesta, debe ser clara, precisa y de fondo, acorde a lo solicitado, lo cual conlleva que la autoridad y/o particular destinatario de la solicitud entre en la materia propia de la reclamación, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas^[T-487 de 2017], y ha de notificarse al petente, sin que ello signifique que deba emitirse de forma positiva a lo requerido.

2. El gestor acudió a la presente salvaguardia con el propósito de que se proteja su prerrogativa de petición, que considera vulnerada por la persona jurídica tutelada, por cuanto, aduce, no le ha contestado adecuadamente la solicitud que le remitió el 20 de julio de hogaño, amén que, recibió dos *emails* con pronunciamientos por parte de la recurrida, pero, en su parecer, tales no constituyen una respuesta de fondo.

3. En relación con la queja constitucional se arrimaron las siguientes acreditaciones:

3.1. Petición adiada 20 de julio de 2020, en el que el quejoso le instó a la empresa censurada le: **i)** *«entregue la relación de todas las llamadas y procedimientos técnicos realizados respecto de los servicios de internet fijo, prestados en los inmuebles ubicados en la carrera 7 No. 130 - 50 torre 2 apartamento 202 y la carrera 123 No. 130 c – 56 Bloque 48 apartamento 103 de la ciudad de Bogotá, durante el lapso comprendido entre la fecha en que inició la prestación de los servicios y la data actual»*, con indicación puntualmente de *«todas las llamadas y procedimientos técnicos realizados con ocasión de fallas en la velocidad del servicio de internet fijo, en la que se especifique: (i) la fecha de cada una de las llamadas efectuadas y los procedimientos realizados con ocasión de estas; (ii) el procedimiento realizado, si este fue remoto o se realizó visita técnica y que se hizo puntualmente en ambos casos y con todo detalle; (iii) la velocidad establecida por el test de velocidad realizado durante la llamada por solicitud del agente del call center que atendió la llamada y (iv) se indique la velocidad de internet inicial que se reportaba por parte de la persona que realizaba la llamada, esto es la velocidad por debajo de la pactada que hacía necesario acudir a servicio técnico»*; **ii)** *«explique desde el punto de vista técnico, con todo detalle, el motivo por el cual después de realizados el número de procedimientos que se determine de la información solicitada en el numeral primero, la falla continuó presentándose de manera recurrente y en la actualidad se presenta»*, explicación que debe estar *«con palabras comunes»*; **iii)** *«indique si acepta que se presenta el mencionado incumplimiento o en caso contrario explique desde el punto de vista jurídico la razón por la cual en su concepto no se configura este, fundamentando jurídicamente tal posición y explicando que norma jurídica o pronunciamiento jurisprudencial correspondiente»*; **iv)** *«manifieste si acepta que se configuraron las mencionadas actuaciones contrarias al derecho de su [p]arte o si por el contrario considera que no se llegaron a configurar, explique y fundamente tal aseveración con los respectivos fundamentos jurídicos ya sean legales o jurisprudenciales en forma clara y extensa»*; y, **v)** *«indique la forma en que se propone*

recomponer este ya sea restituyendo parte del precio pagado durante el tiempo que se presentó la referida falla en la velocidad del servicio de internet hasta la fecha en que sea solucionado o cualquier otra fórmula de arreglo. A efectos de precaver un eventual proceso ante la superintendencia competente para lograr obtener el pago de los perjuicios ocasionados».

3.2. Pantallazo del consecutivo «RVA 10000–3687024», emitido por la Gerente de PQR de Claro y enviado el 11 de agosto pasado al promotor del resguardo, en el que resuelven los interrogantes del tutelista, así:

Respecto al punto **i)** alegó, que al correo electrónico carr1802@hotmail.com le envió la «copia de las llamadas ID de la cuenta No. 62255013», y que, «para la cuenta No. 57757684, del año en curso, no se presentan llamadas con respecto a reporte de fallas».

En torno del numeral **ii)** indicó, *grosso modo*, que «el rendimiento de una conexión nunca es del 100%», puesto que «en estos tipos de conexiones módem analógico, RDSI, ADSL, etcétera, se utilizan diversos protocolos (PPP, TCP/IP) que ocupan ancho de banda entre un 2% y un 20% del 100% del total, según el tipo de conexión o protocolo utilizado, con lo que se reduce el ancho de banda útil para la descarga de datos»; que los test referenciados «equivale[n] a la velocidad de transferencia de información y no a la velocidad de acceso»; que, «existen otros factores no físicos que pueden contribuir a reducir la velocidad de la conexión», tales como «la congestión en la red, interferencias electromagnéticas [...] el número de dispositivos a conectarse por WiFi de manera simultánea, [...] el tamaño y la calidad del contenido, así como de la velocidad de conexión del servidor, fuente de contenido y el modo de conexión hacia internet, y obstáculos que tenga, ejemplo una pared que divida las habitaciones»; y, que, en la cuenta n.º 57757684 «no se reporta fallas en el servicio, y no se genera visita técnica, [puesto que] la cuenta se encuentra cancelada desde el día 02 de julio del 2020», mientras que, en la n.º 62255013, «se reportaron fallas en el sector con aviso No. INC2743253, [generada] por intermitencia en los servicios, [por lo que] se realiz[ó] agendamiento de visita técnica, bajo orden de trabajo No. 5460858 el día 06 de agosto del 2020, [que luego] se cancela porque no solicito visita técnica, y el servicio está funcionando correctamente motivo atribuible al suscriptor».

Con relación al ítem **iii)** citó la «Resolución CRC 5111 de 2017» e instó remitirse a la repuesta otorgada para el punto ii).

Tratándose del pedimento **iv)** transcribió apartes de la contestación al numeral ii), y adicionó, que «*al realizar la suscripción en la aplicación de Mi claro, en la opción hogar, [se] le brinda[ra] información de consumo generado por el servicio de internet, si le genera inconveniente en el proceso, le [sugieren] comunicarse a las líneas de atención a nivel nacional al 01 800 3 200 200 o en Bogotá al 7500500, para generar la validación de la información registrada, y realizar modificaciones en el servicio, verificando las políticas comerciales vigentes*».

Y, finalmente, sobre la petición **v)** precisó, que «*no es procedente realizar ajuste en la factura, ya que no se evidencia ausencia total del servicio*», siendo que, solo si «*desde el momento en que el suscriptor da conocimiento a la empresa de las fallas que está presentando hasta que se ve reflejada una solución a la misma [suceder] mínimo 16 horas continuas o 16 horas discontinuas en un lapso de 24 horas*» se puede colegir la «*ausencia total y, la misma, se[ra] atribuible a [esa] compañía*» (Acreditación: «01. Escrito de tutela con anexos.pdf», páginas 22 a 26).

4. Descendiendo al *sub-lite* y analizadas las demostraciones aportadas, se colige, que la salvaguarda tutelar deprecada deviene próspera, pues, no solo la empresa entutelada guardó silencio frente a la radicación de la queja constitucional, lo que permite dar aplicación a la presunción de veracidad establecida en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, norma que consagra que «*si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa*; sino que, en adición a ello, de la misiva que el gestor arrimó al expediente, y que dijo recibir por parte de la empresa censurada como pronunciamiento ante su solicitud, no se observa una contestación de fondo a todas las peticiones elevadas, como era menester.

Lo anterior, porque, pese a que la persona jurídica entutelada rindió las afirmaciones que a bien consideró sobre los puntos 2 y 5 (enumerados por el despacho, en el acápite de pruebas), las que, vale decir, se encuentran razonables, completas y concisas, no sucedió lo

propio en relación con los *ítems* 1, 3 y 4, ya que, a las puntuales consultas que le elevó el peticionario –sobre la entrega de una relación completa de las llamadas a soporte técnico y la necesidad de una manifestación de aceptación o no de un presunto incumplimiento contractual– se limitó a realzar la respuesta dada en el punto 2, y a enunciar que había remitido al correo electrónico del quejoso «la copia de las llamadas», sin acreditar su dicho.

Y es que, no puede asimilarse, que advertir que envió a un *email* la reproducción de unas comunicaciones telefónicas o insistir en las explicaciones de carácter técnico que dio en tratándose de la petición ii), es responder a los puntuales cuestionamientos del accionante, por ejemplo, sobre cada uno de los puntos que expone el quejoso como motivo de incumplimiento contractual.

Así, entonces, los puntuales pedimentos del promotor del amparo, que observa el despacho como desatendidos, requieren pronunciamiento expreso, sin ambages, ni evasivas por parte de la entidad querellada, porque de lo contrario, la manifestación no puede tenerse como respuesta.

5. En consecuencia, resulta palmaria la vulneración al derecho fundamental de petición del actor por parte la empresa censurada, al no responderle de fondo la petición incoada en el lapso máximo de 30 días, que prevé el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 (modificatorio del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011), por lo que se otorgará el resguardo deprecado y se le ordenará a la persona jurídica accionada que, dentro del término señalado en el numeral 5 del artículo 29 del Decreto 2591 de 1991, conteste de forma clara, precisa y de fondo la solicitud recibida el 20 de julio de hogaño y, dentro del mismo lapso, notifique lo decidido al tutelista.

Claro está, relíevase, que este fallo no impone el sentido (favorable o desfavorable) de dicha respuesta.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juez Treinta Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, resuelve:

Primero: Conceder a **César Rodríguez Rojas**, el amparo a su derecho fundamental de petición, por las razones esbozadas en la parte motiva de la providencia.

Segundo: Ordenar a **Comunicación Celular S. A.**, que a través de su presidente Carlos Hernán Zenteno de Los Santos, y/o quien haga sus veces, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, conteste de forma clara, precisa y de fondo el escrito que le fue radicado el 20 de julio de 2020 y, dentro del mismo lapso, comunique lo decidido al accionante.

Tercero: Notificar 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 oportunamente, en caso de no ser impugnada esta providencia.

Notifíquese y Cúmplase


Artemidoro Gualteros Miranda
Juez