

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE
CONTROL DE GARANTÍAS**

Bogotá D.C., veintiocho (28) de enero del dos mil veintiuno (2021)

ACCIÓN DE TUTELA

Radicación:	2021-005
Accionante:	Ana Cárdenas Ángel
Accionado:	Empresa Claro Colombia S.A.
Decisión:	Niega Tutela por Hecho Superado

ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por ANA ADELFA CARDENAS ANGEL, quien actúa en nombre propio, en contra de la empresa Claro Colombia S.A., por considerar vulnerado su derecho Fundamental de Petición, consagrado en la Constitución Nacional.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

La actora interpone tutela, indicando los siguientes hechos:

1. Que adquirió un plan para el hogar a través de contrato verbal con la empresa Claro, por valor de \$50.000., denominado plan estudiantil, cobrándole la instalación; que le informaron que el primer mes sería gratis, en el segundo mes le cobrarían lo de la instalación y en los meses siguientes solo pagaría la suma de \$50.000., por ser un plan ocasionado por la pandemia del Covid-19.
2. Agrega que el 15 de julio de 2020, le instalaron el servicio; pero que a pesar del contrato, le han generado cobros adicionales que no se habían pactado; el 14 de octubre de 2020, interpuso una queja a través de la línea telefónica, donde la compañía accionada el 5 de noviembre de 2020, no le dio una respuesta coherente con su petición; que nuevamente el 24 de noviembre

de 2020, radicó un derecho de petición ante la empresa Claro S.A., donde nuevamente la accionada, no resolvió sus peticiones, ni le enviaron copia de la grabación donde suscribió el plan estudiantil con la cuenta No. 19956644.

3. Indica que con la grabación, puede demostrar lo acordado con la accionada, ya que, ellos le ofrecieron un plan y luego le cobraron otro. También indica que la accionada le informó que no le concede el recurso de apelación, porque le fueron atendidas todas sus pretensiones, lo cual no es cierto; que con la copia de la grabación quiere presentar una queja por publicidad engañosa ante la Superintendencia, pero le niegan la posibilidad de interponer los recursos de ley.
4. Adicional a lo anterior, considera que es deber de la accionada escuchar la grabación donde se suscribió el plan estudiantil cuenta No. 19956644, por un monto mensual de \$50.000., para que de esta manera cumpla con lo acordado o acceda a la terminación del contrato por incumplimiento de la misma; pues como es de conocimiento público, la Compañía Claro Colombia, tiene una clausula por incumplimiento, el cual tendría que cancelar la actora; que en la factura de este mes, no le realizaron los ajustes correspondientes y le cobraron \$81.900.

PRETENSIONES

Solicita se ampare el derecho fundamental de petición, invocado con esta acción y en consecuencia de ello, se ordene a la compañía accionada, dar respuesta clara, congruente y de fondo a la petición del 24 de noviembre de 2020 y entregarle la copia de la grabación donde se suscribió la cuenta 19956644 con el plan estudiantil y de la misma manera se prevenga accionada a no volver incurrir en conductas similares que vulneren los derechos de las personas.

RESPUESTA DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS

Comunicación celular S.A. Comcel S.A. (Claro S.A.)

La representante legal de la compañía en mención, informó al despacho que no existe vulneración alguna a lo reclamado por la actora; que la usuaria adquirió servicio móvil bajo obligación No. 19956644, el pasado 15 de julio de 2020; la usuaria interpuso peticiones, las cuales le fueron contestadas en término y de fondo, conforme a los soportes aportados; que dado que la actora insiste en la presunta vulneración del derecho de petición, nuevamente le dan respuesta a la solicitud, configurándose la carencia de objeto material por hecho superado.

Agrega que la contestación fue notificada a la dirección electrónica de la accionante; por lo que se evidencia la afectación a ningún derecho fundamental, siendo improcedente la acción presentada. Solicita al despacho, negar la acción de amparo promovida por ANA CARDENAS ANGEL.

Superintendencia de Industria y Comercio

La coordinadora del grupo de gestión judicial de la entidad en mención, manifestó al despacho que el ordenamiento jurídico prevé un régimen específico y expédito de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicación, el cual se encuentra regulado en la Ley 1341 de 2009 y en la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones; que la protección no limita a los usuarios a presentar reclamaciones o quejas ante los operadores, pues en el evento en que no se encuentre de acuerdo, podrá hacer uso de los recursos contemplados en el artículo 54 de la Ley 1341 del 2009.

Que los usuarios de los servicios de Comunicaciones deben, en primer término, presentar directamente ante el proveedor de servicios las peticiones, quejas o reclamos por fallas en la facturación o prestación del servicio, y el proveedor debe responder en primera instancia al suscriptor, y si la respuesta inicial del proveedor de servicios es negativa, el usuario puede manifestar su inconformidad presentando el recurso de reposición y en subsidio apelación, solicitando que se revoque, modifique o aclare la decisión tomada por éste; ese recurso se puede presentar al proveedor, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

El recurso de reposición es resuelto por el proveedor y el de apelación, por la Superintendencia de Industria y Comercio; la norma también indica un término de 15 días para dar respuesta a las PQR presentadas por los usuarios y los recursos contra ellos interpuestos; el incumplimiento de ese plazo, opera el silencio administrativo positivo, donde se presume la existencia de una respuesta favorable a las pretensiones obrantes en la PQR o los correspondientes recursos; aclara que el reconocimiento de los efectos provenientes del silencio y la imposición de sanciones, se adelanta por medio de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo establecido en el numeral 34, artículo 1, del Decreto 4886 de 2011.

Agrega que una vez validado el sistema de trámites de su representada, no se evidencia que la accionante haya presentado alguna solicitud por los hechos relacionados en esta acción constitucional; que por los documentos allegados a esa institución, se solicitó radicación del presente asunto como denuncia nueva bajo el No. 21-20220, a fin de efectuar indagación preliminar al caso; se requirió información a Claro S.A., para contar con mayores elementos materiales probatorios al respecto; como también se remitió a la dirección electrónica

Luis_herrera_riveros@hotmail.com, informándole a la accionante, conforme a los documentos que adjuntan como soporte.

Finaliza solicitando al despacho la desvinculación de esa entidad, ya que, se configura la inexistencia de violación de algún derecho fundamental de la actora.

PRUEBAS

Al escrito de tutela, la accionante aportó copia de los siguientes documentos:

1. Derecho de petición, de fecha 24 de noviembre de 2020, dirigida a Claro Colombia suscrita por la accionante.
2. Respuesta de la entidad accionada, con fecha noviembre 5 de 2020, a través de correo electrónico, dirigido a ANA CARDENAS ANGEL.
3. Respuesta de la entidad accionada, con fecha 16 de diciembre de 2020, a través de correo electrónico, a nombre de la accionante.
4. Pantallazo de la oficina virtual de la entidad accionada, requerimiento por información de publicidad engañosa, a nombre de la aquí accionante.

La empresa Comcel S.A. (Claro S.A.), adjunto la respuesta enviada el 05 de noviembre de 2020, 16 de diciembre de 2020 y 19 de enero de 2021, a la aquí accionante, la notificación al correo electrónico de luis_herrera_riveros@hotmail.com, certificado de la Cámara y Comercio de Bogotá; la Superintendencia de Industria y Comercio, allegó respuestas a la accionante de fecha 18 de enero de 2021; requerimiento al representante legal de la empresa Claro SA.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el Decreto 2591 de 1991 y decreto 1983 de 2017 que estipula reglas para efectuar el reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de la tutela.

Frente al factor territorial se tiene que el domicilio de la accionante y accionado, es Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

2. Del *sub examine*

El artículo 86 de la Carta Política señala 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 a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

También establece dicha norma que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

3. Derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política establece que “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)*”.

A partir de la anterior disposición Constitucional, la jurisprudencia de la Corte, se ha encargado de determinar el contenido y alcance del derecho fundamental de petición¹, reconociéndole un carácter *fundamental de aplicación inmediata*. Respecto de su titularidad, ha precisado esta Corte que pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros quienes pueden acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, la Corte Constitucional, ha señalado que el derecho de petición tiene un *carácter instrumental* en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política y económica, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros².

Como consecuencia del desarrollo jurisprudencial del derecho de petición, la Corte ha determinado que el **núcleo esencial** del mismo se circunscribe en (i) una resolución *pronta y oportuna* de la cuestión que se solicita, (ii) una respuesta de *fondo* y (iii) su notificación. Lo anterior, ha insistido la Corte, no implica necesariamente una respuesta afirmativa al requerimiento. De allí que, no se configure vulneración alguna de dicho derecho cuando se obtiene una contestación *oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente* y la misma es *puesta en conocimiento* del peticionario³.

¹ Corte Constitucional, ver, entre otras, sentencias T-578 de 1992, C-003 de 1993, T-572 de 1994, T-133 de 1995, T-382 de 1993, T-275 de 1995, T-474 de 1995, T-141 de 1996, T-472 de 1996, T-312 de 1999 y T-415 de 1999, T-146 de 2012, T- 392 de 2017, C- 007 de 2017.

² Corte Constitucional, sentencia T- 392 de 2017.

³ *Ibídem*.

Sobre el particular, las sentencias C-818 de 2011⁴ y C-951 de 2014⁵, se ocuparon de definir los elementos que integran el núcleo esencial del derecho de petición en los siguientes términos:

-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 hábiles⁶.

-La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según la propia jurisprudencia en la materia, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) **precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente; y c) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado⁷.

En este orden de ideas, la garantía real del derecho de petición no se verifica únicamente con la simple resolución de la solicitud elevada por un ciudadano. Es también necesario “(...) *que dicha solución remedie el fondo del asunto cuando sea pertinente hacerlo*”⁸; verificándose así la claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto.

Al respecto, es preciso recordar que de acuerdo con la propia jurisprudencia Constitucional el derecho de petición “(...) *no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante*”, así, se entiende que el mismo no se ha visto conculcado cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que, conforme lo ha reiterado la Corte Constitucional en varios pronunciamientos “(...) la respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita”⁹. (Subrayado fuera del texto original) línea jurisprudencial recientemente confirmada por la T-357 de 2018.

⁴ M.P. Jorge Ignacio Pretelet Chaljub.

⁵ M.P. Martha Victoria Sachica Méndez.

⁶ Mediante sentencia C-951 de 2014 se prevé una excepción a esta regla cuando se relaciona con materias pensionales.

⁷ Corte Constitucional, sentencias T-610 de 2008, M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez y T- 392 de 2017 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado.

⁸ Corte Constitucional, sentencia T- 392 de 2017 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado.

⁹ Corte Constitucional, sentencias T -296 de 1997 M.P. José Gregorio Hernández Galindo; T-150 de 1998 M.P. Alejandro Martínez Caballero; SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-1009 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1160 A de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1089 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; SU-975 de 2003 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-455 de 2014 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, entre otras.

4. El derecho de petición frente a particulares

El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite *“presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*. La Corte se ha referido en múltiples ocasiones¹⁰ al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta *pronta y oportuna* de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.

El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución¹¹.

No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 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.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

¹⁰ Ver, entre muchas otras, las sentencias T-012 de 1992. M. P. José Gregorio Hernández Galindo; T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; T- 374 de 1998. M.P. José Gregorio Hernández Galindo; SU-166 de 1999. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-163 de 2002. M.P. Jaime Córdoba Triviño; SU-975 de 2003. M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-268 de 2003. M. P. Marco Gerardo Monroy Cabra; T-183 de 2011. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, y C-951 de 2014. M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez.

¹¹ Sentencias T-814 de 2005. M.P. Jaime Araujo Rentería; T-147 de 2006. M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-610 de 2008. M.P. Rodrigo Escobar Gil; T-760 de 2009. M.P. Juan Carlos Henao Pérez; y T-167 de 2013. M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. *Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.*

Parágrafo 2º. *Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.*

Parágrafo 3º. *Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.*

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. *Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”*

Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma. También cabe mencionar que la Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones

presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos.

En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante¹².

PROBLEMA JURÍDICO

En atención a lo expuesto, corresponde a este estrado judicial, determinar si la compañía accionada, vulnera el derecho fundamental de petición de la ciudadana ANA ADELFA CARDENAS ÁNGEL, al no dar una respuesta clara y de fondo al derecho de petición radicado el 24 de noviembre de 2020.

Bajo los anteriores postulados procede el Despacho a estudiar el tema.

CASO OBJETO DE ESTUDIO

Sobre el particular, se tiene que la señora ANA ADELFA CÁRDENAS ÁNGEL, suscribió con la Claro Colombia S.A., un plan de hogar por valor de \$50.000., denominado plan estudiantil; no obstante pese al plan acordado, en las facturas le realizaron cobros adicionales que no fueron pactados; que radicó un derecho de petición el 24 de noviembre de 2020, pero la accionada no resolvió sus peticiones, ni accedió a su recurso de apelación; como tampoco le enviaron la grabación donde quedó registrado el plan estudiantil acordado entre la accionante y accionada.

¹² Para un análisis más detallado sobre el derecho de petición frente a particulares ver sentencias T- 726 de 2016. M.P. Alejandro Linares Cantillo; T- 430 de 2017. M.P. Alejandro Linares Cantillo y T- 487 de 2017. M.P. Alberto Rojas Ríos.

Ahora bien, la inconformidad de la accionante radica en el hecho que, la accionada, a la fecha no le ha dado respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado; que con la grabación puede interponer una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por publicidad engañosa y la accionada al negarle la posibilidad de interponer los recursos de ley, vulnera el derecho fundamental invocado en esta acción.

A su turno la representante legal de la compañía accionada, indicó que se opone a las pretensiones solicitadas por la accionante en esta tutela, por cuanto se dio respuesta de fondo a la petición por la misma; que teniendo en cuenta que la usuaria insistió en la presunta vulneración a su derecho de petición, nuevamente le dieron contestación a la solicitud, enviándole la copia de la grabación donde se suscribió la cuenta 19956644 con el plan estudiantil, también le realizaron ajustes en los valores dentro del plan acordado con la accionante y realizaron la corrección en su sistema, para evitar futuros cobros errados en la facturación; respuesta que fue enviada el 19 de enero del presente año, enviándola al correo electrónico Luis_herrera_riveros@hotmail.com, cuyo texto adjuntan; considerando que al haber dado respuesta a la solicitud de la actora, se encuentra ante un hecho superado, en la medida que se le dio respuesta de fondo a la misma.

En consecuencia, el despacho revisará si la respuesta enviada por la empresa accionada, si se encuentra dentro de los lineamientos que establece la Honorable Corte Constitucional, respecto del derecho de petición, es decir que **debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado.**

Sobre el particular revisando la respuesta enviada y la copia de los documentos anexados, por la representante legal de la accionada, se indica lo siguiente:

Se le informa a la señora ANA ADELFA CÁRDENAS ÁNGEL, que en respuesta a su derecho de petición, recibida por ellos el 24 de noviembre de 2020, en cuanto a la inconformidad con la facturación, encuentran la cuenta No. 19956644 correspondiente al servicio de internet; respecto a la solicitud de la grabación donde se suscribió la cuenta con el plan estudiantil, la misma se adjunta a la respuesta, para que proceda con su verificación; que según verificación realizada a la cuenta 19956644, se realiza ajuste de \$12.000., impuestos incluidos el 05 de noviembre de 2020, que corresponde a la facturación de septiembre, octubre y noviembre, respecto a la diferencia de acuerdo a lo ofrecido; garantizándole una renta mensual de \$77.900., valor que se vio reflejado en la factura del mes de diciembre de 2020.

Finalmente le confirman que procedieron a realizar un ajuste de \$8.000., impuestos incluidos, el cual se verá reflejado en la siguiente facturación; adicionalmente realizaron ajustes mes a mes, desde febrero hasta julio de 2021, garantizando renta mensual de \$77.900., ofrecida en la grabación de contrato.

Que realizaron la corrección en su sistema, con el objetivo de evitar futuros cobros errados en la facturación; presentan excusas por los inconvenientes ocasionados y agradecen sus comentarios. Los cuales les ayudan a impartir medidas de mejoramiento, con el fin de evitar que esas situaciones se repitan.

Adicional a lo anterior, en respuesta a la acción de tutela por la Superintendencia de Industria y Comercio, informo al despacho que con los documentos allegados a esa entidad por la tutela, se solicitó la radicación del presente asunto como denuncia nueva bajo el No. 21-20220, a fin de efectuar la indagación preliminar del caso; que bajo el No. 21-20220-1, se requirió información a Claro, para contar con mayores elementos materiales probatorios. Que bajo el radicado No. 21-20220-2, se remitió a la dirección electrónica Luis_herrera_riveros@hotmail.com, informando la actuación impartida a la accionante; resaltando que: *“Si la respuesta dada por el operador del servicio no satisface al usuario, podrá interponer el Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante el proveedor, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión empresarial, pidiendo que aclare, modifique o revoque dicha decisión. En caso que el proveedor de comunicaciones confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor cuenta con máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición para enviar, de manera digital o por medio físico, el expediente completo a esta Entidad, para que se revise y se decida de fondo con ocasión del recurso de apelación”*; solicitando al despacho su desvinculación a la presente acción constitucional.

En este orden de ideas tenemos que la respuesta emanada por parte de las accionadas, es coherente con la petición que hace ANA CÁRDENAS ÁNGEL, y fue enviada al correo electrónico Luis_herrera_riveros@hotmail.com, donde se observa que anexan documento tutela ANA ADELFA CARDENAS ANGEL, y contrato 19956644 mp3.

De lo anterior concluye este estrado judicial que existe un pronunciamiento de fondo, claro, preciso y congruente a la solicitud; ya que, a la fecha la petición fue resuelta; frente a la solicitud copia de la grabación y la revisión al plan estudiantil en los servicios de Claro Hogar, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a las pretensiones de la aquí accionante. Quiere decir lo anterior que, para efectos de proteger el derecho de petición, el mismo no ha sido transgredido.

Como consecuencia de lo anterior, se estaría ante un **HECHO SUPERADO**, como quiera que si no se había dado una respuesta, ésta ya se efectivizó; razón por la cual no existe amenaza al derecho de petición, toda vez que el objeto del mismo era un pronunciamiento de fondo, que ya se dio.

Al respecto, en la Sentencia T- 439 de 2018 M.P. CRISTINA PARDO SCHLESINGER, se puntualizó respecto al marco conceptual del Hecho Superado:

- (i) *El hecho superado sólo puede producirse de manera previa al proferimiento de una sentencia que ampare el derecho fundamental invocado para su protección.*
- (ii) *Los fallos de tutela son de cumplimiento inmediato, sin perjuicio de que hayan sido impugnados, conforme a lo prescrito en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. Razón por la cual, no constituye hecho superado, sino un simple cumplimiento de sentencia, la conducta que acata la orden impartida por el juez de primera instancia en procura de amparar derechos fundamentales.*
- (iii) *Por lo tanto, en las circunstancias descritas en el párrafo precedente, el ad quem no podría declarar el acaecimiento de un hecho superado, encontrándose limitado a confirmar o infirmar la providencia del a quo.*
- (iv) *Es preciso reiterar que el “hecho superado” sólo se produce cuando las acciones u omisiones del accionado satisfacen íntegramente el derecho fundamental del cual se adujo una vulneración.*
- (v) *Por consiguiente, dicha hipótesis no puede predicarse respecto de derechos fundamentales cuyo resarcimiento dependa de conductas que deban prolongarse en el tiempo, superando el lapso procesal de la tutela. Ello, por cuanto a que en tal circunstancia, al finalizar el trámite constitucional, no se habría satisfecho aun plenamente el derecho invocado y se impediría al accionante ejercer los incidentes de desacato que fueren pertinentes, en caso de que el accionado reincidiera en la conducta vulneratoria alegada en la tutela.*

En conclusión, actualmente no existe una orden que impartir para procurar la protección del derecho fundamental de petición de la actora, en contra de la compañía Comcel S.A. (Claro S.A.), razón por la cual se ha de declarar la no prosperidad de la acción de tutela por constituir **HECHO SUPERADO**, frente al derecho de petición.

Se desvinculara de esta acción de tutela, a la Superintendencia de Industria y Comercio, por cuanto se estableció que no existe acción u omisión, que genere trasgresión al derecho reclamado en esta acción constitucional.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NO TUTELAR el derecho fundamental invocado por ANA ADELFA CÁRDENAS ÁNGEL, en contra de la empresa Comcel S.A. (Claro S.A.), por constituir la acción un **HECHO SUPERADO**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DESVINCULAR, a la Superintendencia de Industria y Comercio, por cuanto no ha vulnerado derecho fundamental invocado por la accionante, conforme se expuso en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: INFORMAR a la accionante y accionados que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

CUARTO: ORDENAR que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

**OMAR LEONARDO BELTRAN CASTILLO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 74 PENAL MUNICIPALCN FUNCION CONTROL GARANTIAS
BOGOTA**

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:

8edd6daaedb4ffb8ce142f4860344fa94d42061618338f78cfd422685582f824

Documento generado en 28/01/2021 05:34:04 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>