



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Email: cmpl47bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., veintiuno (21) de octubre de dos mil veinte (2020)

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2020-00691-00

Decide el Despacho la acción de tutela promovida por **CARLOS JULIO BUITRAGO GRIMALDOS** en representación de **ANDREA FABIOLA RIOS MUÑOZ** en contra de **COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A.**

I. Antecedentes

1. La accionante reclamó la protección constitucional de sus derechos fundamentales al debido proceso, al trabajo, a la familia, al mínimo vital, de petición y a la igualdad, presuntamente vulnerados por la accionada, en consecuencia, solicitó se ordenó: «[...] 2. Como consecuencia de lo anterior se reestablezca el servicio para no causar un perjuicio irremediable a la accionante teniendo en cuenta su estado de gestación. 3. Ordenar que de manera inmediata sede respuesta de fondo a los PQRS impetrados por la accionante [...]». [Fls. 3 y 4 Ind. Exp. Electrónico 005EscritoTutela]

2. Sustentó el amparo, en síntesis, así:

2.1. En la demanda de tutela adujo la accionante que, hace más de un año se encuentra en calidad de suscriptora de la entidad CLARO, donde adquirió un plan hogar, (Telefonía fija, internet fijo, televisión) el cual se le asignó la cuenta No. 22301424.

2.2. Que al 3 de septiembre de 2020 tiene un saldo que asciende a la suma de \$1.086.093, que dicho rubro se facturó de manera errada, teniendo en cuenta que pidió un traslado del servicio mencionado de la Calle 5A 93D 69 APTO 201 a la Calle 137 b n 103f – 35, el cual CLARO, informó que se demoraba en plazo de quince (15) días, aproximadamente.

2.3. El contrato que adquirió inició el 31 de julio de 2020 por un valor de ciento veintinueve mil ochocientos noventa y nueve pesos (\$129.899), por lo cual, lo máximo que podría estar debiendo a la fecha serían los meses de agosto y septiembre pero que no ha podido disfrutar teniendo en cuenta que el servicio se encuentra suspendido por CLARO.

2.4. Que teniendo en cuenta la situación de la pandemia y su estado de embarazo de ocho (8) meses y, lo más importante, para poder continuar con su trabajo desde casa, los asesores de CLARO le aconsejaron que cancelara ese plan y pidiera uno nuevo.

2.5. Que ha interpuesto más de cinco (5) PQRS, vía telefónica en aras que corrijan el error pero desafortunadamente creyendo en la buena fe de CLARO, **no tomó nota del número de los radicados y que los mismos nunca fueron contestados por la entidad accionada**, vulnerando así su derecho de petición.

2.6. Advirtió que la presente acción constitucional no se presenta con el fin de resolver controversias con respecto al contrato, lo que busca es que se emita respuesta de fondo a los PQRS impetrados.

II. El Trámite de Instancia

1. El 08 de octubre de 2020 se admitió la acción de tutela y se vinculó en el extremo pasivo a la **IPS Colsubsidio** y a **Tecnisistemas Limitada** y se ordenó el traslado a la entidad accionada y a las vinculadas para que remitieran copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejercieran su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor. [Ind. Exp. Electrónico 008AutoAdmitetutela202000691]

2. COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A informó que, la accionante suscribió con COMCEL S.A el contrato/obligación 22301424 de fecha 21 de julio de 2020. Dicha se encontraba desactivada con un saldo pendiente de pago. El 14 de octubre de 2020 se dio favorabilidad a la tutelante y se aplicó un ajuste por \$756.297 ya que se presentaron inconsistencias en la facturación, y se estaba cobrando un traslado que no se solicitó. Este ajuste fue informado a la accionante mediante comunicación del 10 de octubre de 2020 enviada al correo electrónico señalado en su petición. Conforme con el acta de envío y entrega de correo electrónico el mismo tiene acuse de recibo el «10 de octubre de 2020 a las 2:26:10».

Señalo, además, que dio respuestas a las peticiones de la accionante así:

«Mediante comunicación de consecutivo No. RVA 10000- 3730684 de fecha 28 de agosto de 2020, COMCEL S.A dio respuesta a las peticiones presentadas por la tutelante. De acuerdo con el acta de envío y entrega de correo, el mismo tiene acuse de recibo el 28 de agosto de 2020 a las 22:53:25.»

«Mediante comunicación de consecutivo No. RVA 10000- 3754293 de fecha 5 de septiembre de 2020, COMCEL S.A dio respuesta a las peticiones presentadas por la tutelante. De acuerdo con el acta de envío y entrega de correo, el mismo tiene acuse de recibo el 5 de septiembre de 2020 a las 08:33:35. »

«Mediante comunicación de consecutivo No. RVA 10000- 3856816 de fecha 10 de octubre de 2020, COMCEL S.A dio respuesta a las peticiones presentadas por la tutelante. De acuerdo con el acta de envío y entrega de correo, el mismo tiene acuse de recibo el 10 de octubre de 2020 a las 2:26:10.»

«Mediante comunicación GRC-2020 de fecha de 16 de octubre de 2020, COMCEL S.A., dio favorabilidad a la tutelante y realizó un ajuste de \$66.711 dejando la obligación al día y se activación el servicio.»

Por lo expuesto, indicó que no existe el hecho que da lugar a la presente acción de tutela, por lo cual la acción jurídica pierde su eficacia y, en consecuencia, solicitó negar por improcedente la acción y no acceder a las pretensiones de la accionante. Ind. Exp. Electrónico 020ContestacionComcelS.A.]

3. La IPS COLSUBSIDIO y TECNISISTEMAS LIMITADA., guardaron silencio, motivo por el cual se dará alcance a la presunción de veracidad de los hechos expuestos en el escrito de tutela, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

III. Consideraciones

1. De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2. De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez constitucional, resolver **el problema jurídico** que consiste en determinar si la encartada vulnera el derecho fundamental de petición del accionante al no suministrar respuesta de fondo sobre las solicitudes por ella elevada.

3. La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.¹

4. De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

4.1. La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

4.2. Valga destacar, que una verdadera respuesta, **si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario**, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna,

¹ CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.²

4.3. Por ello, no se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Ella, siempre y cuando se produzca dentro de los términos que la ley señala, representa en sí misma, independientemente de su sentido, la satisfacción del derecho de petición.

5. Ahora, en el caso objeto de estudio, la accionante advierte que las peticiones fueron realizadas verbalmente, vía telefónica y que no tiene soporte de las mismas, tal como lo manifestó el hecho 9 del escrito de tutela «*Mi poderdante ha interpuesto más de cinco (5) PQRS, vía telefónica en aras, que corrijan el error, pero desafortunadamente creyendo en la buena fe de CLARO, no tomó nota del número de los radicados.*» [Fl. 3 Ind. Exp. Electrónico 008AutoAdmitetutela202000691]

5.1. La accionada, Comunicación Celular S.A. Comcel S.A, en su contestación admitió el recibido de unas peticiones realizadas por la accionante a las que les dio respuesta a través de correo electrónico y de las cuales allega las correspondientes certificaciones de sus remisiones, así:

5.1.1. «*Claro Colombia - Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico - Resumen del mensaje Id Mensaje 936194 - Emisor Atento.Colombia@claro.com.co - Destinatario manuelamares@hotmail.com - **ANDREA RIOS MUÑOZ - Asunto Respuesta PQR: 790521191** Con No. De Cuenta: 22301424 COMCEL - Fecha Envío 2020-08-28 22:52 - Estado Actual Acuse de recibo [...]*» [Negrilla fuera del texto]

«*[...] En atención a su comunicación recibida en nuestras dependencias el día 07 de agosto de 2020, nos permitimos informarle lo siguiente: a la siguiente Petición:*»

«*Inconformidad con la velocidad de navegación del servicio de internet registrado en la cuenta No. 22301424, a lo que amablemente le indicamos: [...]*» [Ind. Exp. Electrónico 014Anexo1ContestacionComcel]

5.1.2. «*Claro Colombia - Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico - Resumen del mensaje Id Mensaje 963507 - Emisor Atento.Colombia@claro.com.co - Destinatario manuelamares@hotmail.com - **ANDREA RIOS MUÑOZ - Asunto Respuesta PQR: 792054276** Con No. De Cuenta: 22301424 COMCEL - Fecha Envío 2020-09-05 08:31- Estado Actual Acuse de recibo [...]*» [Negrilla fuera del texto]

«*En atención a su comunicación recibida en nuestras dependencias el día 14 de agosto de 2020, Nos permitimos informarle lo siguiente: a la siguiente Queja:*»

«*Indica que no ha tenido el servicio de televisión porque se lo desconectaron solicita se le cobre solo lo consumido. [...]*» [Ind. Exp. Electrónico 015Anexo2ContestacionComcel]

5.1.3. «*Claro Colombia - Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico - Resumen del mensaje Id Mensaje 1066259 - Emisor Atento.Colombia@claro.com.co - Destinatario manuelamares@hotmail.com - **ANDREA RIOS MUÑOZ - Asunto Respuesta PQR: 799107916** Con No. De Cuenta: 22301424 COMCEL - Fecha Envío 2020-10-10 02:24 - Estado Actual Acuse de recibo [...]*» [Negrilla fuera del texto]

«*En atención a su comunicación recibida en nuestras dependencias el día 18 de septiembre de 2020, nos permitimos informarle lo siguiente: a la siguiente Petición:*»

«*Inconformidad por lo que radica Recurso de reposición al no estar de acuerdo con la respuesta emitida el 4 de septiembre de 2020 ya que se está facturando \$899. 994 el cual se cargó a la factura como concepto de traslado y luego se le indico que por compra de un equipo de tecnología el cual nunca ha solicitado. [...]*» [Ind. Exp. Electrónico 016Anexo3ContestacionComcel]

En atención a lo manifestado por la accionada respecto a la remisión de las respuestas, se verifico el correo electrónico del destinatario «manuelamares@hotmail.com» y corresponde con el aportado por la accionante para notificaciones en el escrito de tutela [Fl. 5 Ind. Exp. Electrónico 005EscritoTutela]

6. Concluyese de lo expuesto, que al existir respuesta de fondo, clara y congruente a lo peticionado, escapa de la órbita del Juez de tutela, emitir orden alguna con el fin de amparar el derecho fundamental de petición, toda vez que la vulneración si alguna vez existió, ha cesado. De igual forma, el

² CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

expediente da cuenta que la accionada **cumplió con su deber de notificar** la respuesta al derecho de petición, pues nótese que la accionada acreditó, con las certificaciones citadas en el numeral anterior, los correos electrónicos que remitió a la accionante con las respuestas a sus peticiones verbales que realizó vía telefónica y de las cuales no aportó soporte.

7. Al respecto ha entendido la Corte Constitucional que "si la causa que generó la vulneración del derecho de petición se encuentra superada, la acción de tutela como instrumento constitucional en defensa de los derechos fundamentales perdió su razón de ser, en tal virtud la decisión del juez de tutela resultaría ineficaz, en razón de que la omisión de la entidad demandada ha sido superada, **así sea de manera desfavorable para el peticionario**, de tal suerte que la vulneración del derecho de petición desapareció.³"

De esta manera, se evidencia en el presente asunto la existencia de un hecho superado, pues el material probatorio recaudado demuestra que los derechos invocados ya no se encuentran en estado de amenaza o vulneración, teniendo en cuenta que la entidad accionada contestó el derecho de petición, sin que haya lugar a que el juez de tutela adopte una decisión al respecto, pues ello carece de todo objeto y motivación. Lo sucintamente expuesto, es más que suficiente para negar el amparo constitucional deprecado.

IV. DECISIÓN

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Resuelve

PRIMERO. NEGAR el amparo constitucional que invocó **CARLOS JULIO BUITRAGO GRIMALDOS** en representación de **ANDREA FABIOLA RIOS MUÑOZ** en contra de **COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A.** de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión judicial.

SEGUNDO. DESVINCULAR del trámite de la presente acción de tutela la **IPS COLSUBSIDIO y TECNISISTEMAS LIMITADA** por no haber vulnerado los derechos de la accionante.

TERCERO. Comunicar esta determinación a todos los intervinientes, por el medio más expedito y eficaz.

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

Comuníquese y Cúmplase.


FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA
JUEZ

³ Sentencia T – 239 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa