



**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., veintitrés (23) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2021-00312-00

Decide el Despacho la acción de tutela promovida por **JUAN ESTEBAN CALVO CONDE** en contra de **COMCEL S.A y TELMEX COLOMBIA** quienes actúan bajo la marca **CLARO**.

I. Antecedentes

El accionante solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición que considera vulnerado por la entidad accionada, porque no le ha dado respuesta de fondo a la solicitud radicada el 9 de diciembre de 2020 [EscritoTutela].

II. El trámite de la instancia

1. El 10 de marzo de 2020 se admitió la acción de tutela y se ordenó el traslado a la entidad encausada para que remitieran 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. COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A informó que dio respuesta de fondo mediante comunicación GRC-2021 de fecha 12 de marzo de 2021, tal y como se desprende de los anexos aportados con el escrito de contestación, razón por la cual señaló que se configuró el fenómeno del hecho superado, por carencia actual de objeto. [017ContestacionTutela]

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 vulneró el derecho fundamental de petición del accionante al no suministrar respuesta de fondo sobre la solicitud por él 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 y (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, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.² -Subrayado fuera de texto-

4.3. Así las cosas, se vulnera el referido derecho cuando la entidad correspondiente no emite una respuesta dentro de los términos señalados legalmente para ello o cuando ésta no resuelve de manera congruente lo solicitado.

5. En el caso objeto de análisis la parte accionante interpone acción de tutela, al considerar que **COMCEL S.A** quien actúa bajo la marca **CLARO** vulneró su derecho fundamental de petición al no proferir respuesta de fondo a la solicitud radicada el 9 de diciembre de 2020 en la que solicitó *"PRIMERO: Cesar los cobros por estos servicios, pues quienes han generado la situación de "mora" en la entrega de los equipos han sido los empleados de la misma empresa, quien viene realizando cobro de lo no debido. SEGUNDO. Proceder a la cancelación de los servicios de telefonía fija e internet – Claro Hogar a partir del mes de octubre de 2020, de acuerdo con lo solicitado, bajo el radicado 79798583, en el centro Claro de la 140 de Bogotá, el 14 de septiembre del mismo año. TERCERO Abstenerse de reportarme a las centrales de riesgo, por cobro de servicios no consumidos. CUARTO. Entregarme un plan más económico para mi móvil 323 2915480, de acuerdo con la oferta realizada por CLARO de la 140 de Bogotá, desde septiembre del 2020"*[Folio 8 a 9 EscritoTutela]

5.1. Si bien es cierto que la accionada alega que otorgó respuesta al derecho de petición elevado por **JUAN ESTEBAN CALVO CONDE** a la dirección electrónica jecalvo24@gmail.com como lo indicó en su contestación de la acción de tutela

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.

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

[016ContestacionTutela], **tal situación no puede de plano darse por cierta toda vez que de la documental aportada no se acredita la entrega efectiva de tal respuesta**, pues, nótese que la **notificación electrónica** no cumple con los requisitos exigidos por el artículo 199 de la Ley 1437 del 2011 según el cual **se presumirá que el destinatario ha recibido la notificación cuando el iniciador (que es quien envía el mensaje), reciba el acuse de recibo o se pueda por otro medio constatar el acceso del destinatario al mensaje** y que el secretario hará constar este hecho en el expediente.

La ley 527 de 1999 art. 20, señala que se podrá acusar recibo mediante: a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, y b) Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador (quien envía el mensaje), que se ha recibido el mensaje de datos, norma concordante con lo establecido en el inciso 5º del numeral 3 del artículo 291 del Código General del Proceso que señala "Cuando se conozca la dirección electrónica de quien deba ser notificado, la comunicación podrá remitirse por el secretario o el interesado por medio de correo electrónico. **Se presumirá que el destinatario ha recibido la comunicación cuando el iniciador recepcione acuse de recibo.**" (Subrayado por el Despacho), máxime, cuando la obligación y el carácter de la notificación debe ser efectiva, esto es, real y verdadera y se cumpla con el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por la solicitante de tal manera que logre siempre una constancia para ello.

5.2 Nótese que la constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta a la peticionaria, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias establecidas por la jurisprudencia, situación que no se encuentra acreditada en el trámite del presente asunto por lo que no puede tenerse como real, una contestación falta de constancia de recibido y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

6. Así las cosas, es menester resaltar lo expuesto por la Corte Constitucional en sentencia T 529 de 1995, Magistrado Ponente Fabio Morón Díaz, en el sentido que: "Una vez tomada la decisión, la autoridad o el particular no pueden reservarse su sentido, para la efectividad del derecho de petición es necesario que la respuesta trascienda el ámbito del sujeto que la adopta y sea puesta en conocimiento del peticionario; si el interesado ignora el contenido de lo resuelto no podrá afirmarse que el derecho ha sido observado cabalmente".

6.1 En consecuencia y conforme con los lineamientos establecidos por el alto tribunal constitucional según los cuales la respuesta ha de ser comunicada efectivamente al solicitante, se tiene que las peticiones elevadas por el actor no han sido satisfechas por la accionada de tal suerte que de nada sirve que la entidad, se manifieste sobre lo solicitado en esta acción de tutela si la respuesta no ha sido comunicada de manera efectiva al peticionario.

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. CONCEDER la tutela impetrada por **JUAN ESTEBAN CALVO CONDE** en contra de **COMCEL S.A** quien actúa bajo la marca **CLARO.**, por las razones expuestas en la parte motiva, en consecuencia.

SEGUNDO. ORDÉNAR a la **COMCEL S.A** quien actúa bajo la marca **CLARO**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta sentencia, adelante todas las diligencias necesarias **a fin de notificar** la respuesta al derecho de petición interpuesto el 9 de diciembre de 2020 por **JUAN ESTEBAN CALVO CONDE**.

TERCERO. NOTIFICAR esta determinación a las partes, 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

Firmado Por:

**FELIPE ANDRES LOPEZ GARCIA
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 047 CIVIL MUNICIPAL DE 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:

d222c74e56849962155b152bb5377f5889ed2443138d4e5e5a8081135d1bb434

Documento generado en 23/03/2021 07:26:23 PM

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