



REPÚBLICA DE COLOMBIA



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BUCARAMANGA

Bucaramanga, veintinueve (29) de junio de dos mil veintidos (2022).

Decide el despacho, en primera instancia, la acción de tutela radicada bajo el No. 6800014004014-2022-0069-00, instaurada por GLADYS MADIEDO RUEDA actuando en nombre propio en contra de CLARO COLOMBIA, vinculándose a SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

ANTECEDENTES

La accionante fundamenta la demanda en los siguientes hechos:

Señalo que adquirió de CLARO COMCEL S.A un paquete de claro hogar el cual tenía al día, pero desde hace meses se encuentra sin servicio de telefonía a pesar de haber solicitado la habilitación del servicio, por los medios de comunicación de CLARO, los cuales no son atendidos.

Manifestó que recibe constantes mensajes por una supuesta deuda con esta entidad de un plan celular que hace más de 4 años ya había cancelado.

El 20 de diciembre del 2021 radico derecho de petición en las instalaciones de CLARO cabecera solicitando le indiquen en base a que contrato le están haciendo los constantes reclamos tanto por vía llamada telefónica como por mensajes de texto de la supuesta deuda con dicha entidad y a la fecha de la presentación de la acción de tutela no se ha dado respuesta a su solicitud.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: GLADYS MADIEDO RUEDA identificada con la C.C. No. 63291410 quien actúa en nombre propio con dirección de notificación vía email gmarueda@gmail.com

Entidad Accionada: CLARO COLOMBIA

Entidades vinculadas: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

La accionante pretende el amparo del derecho fundamental de PETICIÓN, el cual, a su juicio, está siendo desconocido por parte CLARO COLOMBIA al no haberle dado respuesta oportuna al derecho de petición objeto de tutela.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

Expresamente solicita que se ordene a la CLARO COLOMBIA, que dé respuesta al derecho de petición elevado el 20 de diciembre de 2021.

RESPUESTA DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS

CLARO COLOMBIA (CISA): refirió que el 8 de junio de 2021 la señora GLADYS MADIEDO RUEDA, suscribió contrato con COMCEL S.A, que la obligación 1.40181694 se encuentra al día, sin embargo presenta saldo pendiente por valor de \$ 57,234.16 de las facturas de marzo abril de 2022.

Señalo que validaron la cuenta del servicio hogar y se encuentra activa con la telefonía asignada a la cuenta.

Manifestó que reportan a las centrales de riesgo todas las obligaciones o cuentas y su relación de los pagos realizados por sus clientes teniendo en cuenta la fecha del último pago realizado y permanencias pendientes por cumplir (en caso dado). El tiempo de reporte o la sanción que le adjudiquen las centrales es facultativo directamente de la entidad como tal, por lo tanto, la empresa prestadora del servicio es ajena a la sanción registrada por las centrales de riesgo

Adujo que de acuerdo a las obligaciones generaron modificación sobre el reporte que presenta a nombre del GLADYS MADIEDO RUEDA, ante centrales de riesgo crediticio, por cuanto se modifica el estado del reporte como ELIMINADA y en cuanto a la cuenta 55925666 del servicio hogar los servicios se encuentran activos incluyendo el de telefonía, señalando que por esta razón no vulneraron ningún derecho.

Adjuntaron envió de respuesta al derecho de petición al correo electrónico gmarueda@gmail.com el 21 de junio de 2022.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Manifestó que la accionante no ha presentado ninguna solicitud ante la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, a nombre propio ni a través de apoderado.

Adujo que no se cumple con el presupuesto de legitimación en la causa por pasiva en lo que respecta a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, toda vez que, las presuntas violaciones denunciadas en el escrito de tutela son ajenas al accionar de esta Entidad y van incoadas contra CLARO – COMCEL S.A, toda vez que, le están cobrando por un servicio que no ha contratado, solicitando la desvinculación.

CONSIDERACIONES

LEGITIMACION

La ejerce GLADYS MADIEDO RUEDA, a fin de buscar la protección de su derecho fundamental de petición, por lo cual como persona capaz está facultado para acudir ante el Juez Constitucional, en virtud del artículo 86 de la Constitución Política.

COMPETENCIA

Este juzgado es competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política y en los artículos 37 del Decreto Ley 2591 de



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

1991, 1 del Decreto 1382 del 2000, 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, así como en el Auto 050 de 2015 de la Corte Constitucional y en el artículo 1º del decreto 1983 de 2017, según el cual, “ Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeran sus efectos, conforme a las siguientes reglas:

“1. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”

Así mismo se establece que el accionante tiene su domicilio en Bucaramanga, ámbito territorial en el que ejerce sus funciones este despacho judicial.

Problemas Jurídicos Considerados

¿En la presente acción de tutela se dan las condiciones para estimar superado el hecho que dio lugar a ella, esto es, el no haberse resuelto la petición elevada por la señora GLADYS MADIEDO RUEDA el 20 de diciembre de 2021?

PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL

Derecho de Petición

La Corte Constitucional se ha referido en numerosas oportunidades al derecho de petición, al punto que las sentencias, T-377 de 2000, T-1160/2001 y T-237/16 entre otras¹ se han ocupado de resumir los parámetros jurisprudenciales sobre su sentido, contenido y alcance, fijando los criterios que debe seguir el Juez constitucional para determinar la procedencia y efectividad de este derecho fundamental.

Al respecto, se debe tener en cuenta la Sentencia T-206 de 2018 de la Corte Constitucional, con ponencia del magistrado ALEJANDRO LINARES CANTILLO, en donde se consagro:

“9. El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro

¹ Sentencias T-112 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999, T-079 de 2001, T-116 de 2001, T-129 de 2001, T-396 de 2001, T-418 de 2001, T-463 de 2001, T-537 de 2001 y T-565 de 2001.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario".

9.1. El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que "los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho".

9.2. El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: "(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente". En esa dirección, este Tribunal ha sostenido "que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva"

9.3. El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que "[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente" y, en esa dirección, "[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011".



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

Adicionalmente, de manera concreta y para aplicarla al caso sub examine, conviene destacar la sentencia T-077-18 Magistrado Ponente Dr. ANTONIO JOSÉ LIZARAZO OCAMPO, en la cual determinó:

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

Sobre este aspecto se tiene pronunciamiento reciente de la Corte constitucional en sentencia T-155 de 2017, Magistrado Ponente Dr. Alberto Rojas Ríos, en la cual se refiere que:

“El artículo 86 de la Constitución Política faculta a todas las personas para exigir ante los jueces, mediante un procedimiento preferente, la protección oportuna de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando de alguna manera resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier entidad pública o privada.

Sin embargo, la doctrina constitucional ha reiterado que la acción de tutela, “pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”². De este modo, la tutela no sería un mecanismo idóneo, pues ante la ausencia de supuestos facticos, la acción de tutela pierde su eficacia.³

Al desaparecer el objeto jurídico sobre el cual recaería la eventual decisión del juez constitucional encaminada a amparar y proteger las garantías y los derechos que se encuentren en peligro, sería inocua y carecería de todo sustento y razón de ser, contrariando el objetivo que fue previsto para esta acción⁴; sin embargo esto no significa que el juez constitucional no pueda pronunciarse de fondo ante una evidente infracción a los derechos fundamentales, corregir las decisiones judiciales de instancia y emitir una orden preventiva al respecto⁵.

La Sentencia T-494 de 1993 determinó al respecto que: “La tutela supone la acción protectora de los derechos fundamentales, ante una acción lesiva o frente a un peligro inminente que se presente bajo la forma de amenaza. Tanto la vulneración del derecho fundamental como su amenaza, parten de una objetividad, es decir, de una certeza sobre la lesión o amenaza, y ello exige que el evento sea actual, que sea verdadero, no que haya sido o que simplemente se hubiese presentado un peligro ya subsanado”.

*En Sentencia T-481 de 2016, esta Sala reiteró el desarrollo constitucional respecto del concepto de “carencia actual de objeto” y los tres eventos que se configuran, con el fin de identificar la imposibilidad material en la que se encuentra el juez de la causa para dictar alguna orden que permita salvaguardar los intereses jurídicos que le han sido encomendados. Este fenómeno puede surgir de tres maneras: **(i)** hecho superado, **(ii)** daño consumado” o **(iii)** situación sobreviniente.⁶*

² Sentencia T-970 de 2014, T- 011 de 2016.

³ Sentencias T-495 de 2001, T- 692 de 2007, T178 de 2008, T-975 de 2008, T-162 de 2012, T- 499 de 2014, T- 126 de 2015, Sentencia T- 011 de 2016.

⁴ Sentencias: SU-225 de 2013; T-317 de 2005, Sentencia T-867 de 2013.

⁵ Sentencia T-200 de 2013.

⁶ Sentencias T-988 de 2007, T-585 de 2010 y T-200 de 2013.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

El hecho superado: *“regulada en el artículo 26 del decreto 2591 de 1991, comprende el supuesto de hecho en el que, entre el momento en que se interpone la demanda de amparo y el fallo, se evidencia que, **como producto del obrar de la entidad accionada**, se eliminó la vulneración a los derechos fundamentales del actor, esto es, tuvo lugar la conducta solicitada (ya sea por acción o abstención) y, por tanto, **(i) se superó la afectación y (ii) resulta inocua cualquier intervención que pueda realizar el juez de tutela para lograr la protección de unos derechos que, en la actualidad, la accionada ha dejado de desconocer**”⁷*

CASO CONCRETO

Vulneración de Derechos Fundamentales/ Hecho Superado

En el asunto materia de análisis sería del caso proceder a determinar si la entidad demandada efectivamente vulneró el derecho fundamental de PETICIÓN, cuya protección solicita la accionante, si no fuera porque se advierte que, en el trámite de la presente acción de tutela, CLARO COLOMBIA, acreditó haber dado respuesta clara y de fondo no solo a la solicitud elevada por la señora GLADYS MADIEDO RUEDA sino a todas las inconformidades planteadas a la misma.

En efecto, la accionante solicita *“que le habiliten el servicio de teléfono de Claro Hogar, y cesen los mensajes y llamadas de la línea de claro Celular la cual ya no tiene servicio .”*

Es así que en la respuesta otorgada por CLARO COLOMBIA el 21 de junio de 2022 le informaron a la señora GLADYS MADIEDO RUEDA respecto de su solicitud, lo siguiente:

Respuesta CLARO COLOMBIA: *“(…)Por lo anterior, se procede con la desactivación de la línea 3124952996 bajo referencia 1.40181694, y aplicación de ajuste por valor de \$ 57,234.16 impuesto incluido, y con la respectiva eliminación de la obligación 1.40181694 ante central de riesgo.” Y en la contestación de la acción de tutela manifestaron que la cuenta 55925666 del servicio hogar los servicios se encuentran activos incluyendo el de telefonía.*

En consecuencia, como quiera que mediante correo electrónico enviado a la dirección gmarueda@gmail.com, se evidencia la entrega de respuesta al derecho de petición al correo aportado por la accionante, esto es, gmarueda@gmail.com, se tiene que CLARO COLOMBIA, procedió a dar contestación al ítem solicitado en el derecho de petición del día 20 de diciembre de 2021.

De igual manera este despacho el día 22 de junio de 2022 remitió al correo electrónico de la accionante gmarueda@gmail.com copia de la respuesta del derecho de petición elevado el 20 de diciembre de 2021, junto con sus anexos, encontrando esta juzgadora que la entidad accionada, CLARO COLOMBIA, procedió a dar respuesta de fondo, clara y precisa a la petición elevada por la accionante, esto es se evidencia la respuesta a la solicitud elevada por la accionante el 20 de diciembre de 2021, por lo que habrá de declararse como hecho superado el objeto de la tutela, de igual manera

⁷ Sentencia T-481 de 2016 y T-086 de 2020



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

y conforme a lo petitionado si el accionante no se encuentra conforme con la respuesta, es necesario recordar lo mencionado por la Corte Constitucional en cuanto a que *"se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, **sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva**"*, por lo tanto dadas las acciones adelantadas por la entidad accionada para dar solución a su solicitud, habrá de declararse como hecho superado el objeto de la tutela.

Lo anterior, con fundamento en la reiterada jurisprudencia constitucional⁸ según la cual *"...cuando se demuestra que los hechos presuntamente violatorios o que ponen en riesgo los derechos fundamentales que motivaron la instauración de tutela desaparecen o son superados, la acción constitucional pierde su sentido y razón de ser, pues las decisiones que adoptase el juez de tutela se tornarían inocuas"*.

En resumen, la acción carece de objeto por haberse superado el hecho que dio origen a su presentación.

Finalmente se desvinculará a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por no apreciar vulneración alguna a derechos fundamentales de su parte.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR que se ha SUPERADO EL HECHO que dio origen a la tutela.

SEGUNDO: DESVINCULAR de la presente acción a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por no apreciar vulneración alguna a derechos fundamentales de su parte.

TERCERO: Dispóngase la notificación de este fallo a las partes interesadas, en forma inmediata y por el medio más expedito, informándosele igualmente que cuentan con tres (3) días hábiles para presentar recurso de Impugnación de que trata el artículo 31 del decreto 2591 de 1991, y de no ser impugnado envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase,

ANA J. VILLARREAL GÓMEZ
JUEZ

⁸ Sentencias T-1272/05, T-071/06, T-096/06, T-306/06 y T-696/06, entre otras.