

JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Bucaramanga, veinticinco (25) de abril de dos mil veintidós (2022)

OBJETO A DECIDIR

Al Despacho se encuentra la presente acción de tutela impetrada por CAMILA BRETÓN RAMÍREZ, en contra de CLARO COLOMBIA S.A. – COMCEL S.A., por la presunta violación de los derechos fundamentales al debido proceso y a la vida digna.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

ACCIONANTE: CAMILA BRETÓN RAMÍREZ

ACCIONADO: CLARO COLOMBIA S.A. – COMCEL S.A.

ANTECEDENTES

Manifiesta la accionante, que se encontraba afiliada a Claro Hogar disfrutando de los servicios de telefonía, internet y tv en su domicilio en el barrio cañaveral (estrato 5) por más de 5 años consecutivos, por lo que debido a un cambio de domicilio solicitó una suspensión del servicio por 2 meses (octubre y noviembre de 2021), lo cual se dio sin inconvenientes.

Refiere que el compromiso con CLARO COLOMBIA S.A. era pasados los 2 meses, debía pedir reconexión de los mismos servicios en su nuevo domicilio (barrio mejoras públicas, estrato 4).

Menciona que dado que el estrato bajaba solicitó un descuento, que fue aceptado por la asesora en llamada telefónica realizada por su esposo ADONAI SOLANO ALVAREZ. En dicha llamada la asesora les otorga un 25% de descuento en la factura, quedando los tres servicios de claro Hogar en una mensualidad de \$ 71.950 desde el 03 de diciembre de 2021 hasta el 02 de diciembre de 2022, además les regala el servicio de reconexión

Indica que el problema empezó cuando mes a mes las facturas llegaban por valores más altos a lo pactado y debido al alza en el valor de cada factura, cada mes se ven en la obligación de poner ante ellos un PQR pidiendo arreglar el valor de la factura a lo pactado. Siempre les dan la razón, en una ocasión la respuesta fue hacer caso omiso y dar por saldada la factura aún cuando indicaba un valor mayor.

Señala que en otra ocasión la respuesta del PQR fue que debían pagar la factura aún si era un valor mayor al pactado y ellos se comprometían a abonarles el excedente a la siguiente factura.

Aduce que en el mes de marzo, la factura llegó con un incremento mayor a lo pactado y sin abonar el saldo que CLARO COLOMBIA S.A. les prometió.

Enuncia que la situación de tener que acudir a Claro mes a mes a recordarle cual es el valor de la factura acordado por ellos mismos ya es insostenible, pues no tienen el tiempo ni la disposición para estar reclamando un descuento que ellos mismos otorgaron.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIONADA

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.

Concurre la Dra. VIVIANA JIMÉNEZ VALENCIA en calidad de representante legal COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., donde refiere que el 04 de agosto de 2011 la señora CAMILA BRETON RAMIREZ, suscribió contrato con TELMEX ahora COMCEL S.A.

Menciona que a la cuenta 62055694 se aplicó ajuste por valor de \$ 22.682 IVA incluido, en el mes de febrero, adicionalmente se procederá con ajuste de mes a mes por valor de \$ 4.720 desde mayo de 2022 hasta enero de 2023 para garantizar la renta mensual de \$ 72.000, debido que se estaba generando una renta mensual de \$76.720.

Reitera que dado el carácter residual y subsidiario de la acción de tutela, esta solo procede cuando el afectado no disponga de otros medios de defensa, o cuando estos resulten insuficientes o ineficaces, por lo que no está llamada a remplazar los procesos ordinarios o especiales.

Aclara que el derecho de petición se vulnera cuando no se da respuesta oportuna a diferentes solicitudes de información, razón por la cual, tampoco es procedente su invocación en esta acción constitucional, toda vez que COMCEL respondió la petición presentada por la Tutelante dentro del término legal.

Precisa que COMCEL S.A., respondió las reclamaciones interpuestas por la actora, con oportunidad y prontitud, dando respuesta clara y de fondo a sus peticiones.

Solicita negar por improcedente la acción de tutela instaurada, y en consecuencia no acceder a las suplicas de la misma por las razones expuestas.

TRÁMITE PROCESAL

Presentada la acción, con auto de fecha 7 de abril de 2022, se avoco conocimiento de la acción de tutela presentada por CAMILA BRETÓN RAMÍREZ, en contra CLARO COLOMBIA S.A.

COMPETENCIA

Éste Juzgado es competente para conocer de la presente Acción de Tutela de conformidad con lo establecido en el Art. 86 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992.

PROBLEMA JURÍDICO

Relacionados los antecedentes, le corresponde al despacho determinar ¿si existe violación del derecho fundamental al debido proceso de la señora CAMILA BRETÓN RAMÍREZ, en contra CLARO COLOMBIA S.A., ante la no aplicación del descuento del 25% a la factura de claro hogar para los servicios de telefonía, internet y tv?

CONSIDERACIONES

La acción de tutela, consagrada en el artículo 86 de nuestra Carta Magna se ha tornado en un mecanismo eficaz para garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, cuando estos le sean vulnerados por la acción u omisión de alguna autoridad pública o privada.

Legitimación por activa

El Despacho encuentra que la señora CAMILA BRETÓN RAMÍREZ, está legitimada para ejercer el amparo deprecado, por cuanto es el titular de los derechos presuntamente vulnerados por la entidad accionada.

Legitimación por pasiva

La legitimación pasiva se refiere a la aptitud legal que tiene la persona contra la que se dirige la acción y quien está llamada a responder por la vulneración o amenaza del derecho fundamental, cuando ésta resulte

demostrada.¹ Así las cosas, el Juzgado encuentra que en principio corresponde a la accionada CLARO COLOMBIA S.A.

Debido proceso administrativo en materia probatoria.

El artículo 29 de la Constitución consagra el derecho al debido proceso para *“toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.”* El debido proceso administrativo, ha sido entendido por la Corte Constitucional como: *“(i) el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal. El objeto de esta garantía superior es entonces (i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados.”*²

Entre las garantías que integran el derecho al debido proceso administrativo, esta Corporación ha identificado las siguientes: *“los derechos a (i) ser oído durante toda la actuación; (ii) la notificación oportuna y de conformidad con la ley; (iii) que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas; (iv) que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación; (v) que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico; (vi) gozar de la presunción de inocencia; (vii) el ejercicio del derecho de defensa y contradicción; (viii) solicitar, aportar y controvertir pruebas; y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso.”*³

Por su utilidad para categorizar las vías más usuales a través de las cuales se configuran las afectaciones al derecho al debido proceso, la jurisprudencia constitucional ha recurrido a la conceptualización de las causales específicas de procedibilidad de la acción de tutela contra providencias judiciales para identificar posibles afectaciones al debido proceso en el marco de actuaciones y procedimientos administrativos.

De manera general, los contenidos de las causales específicas de procedibilidad de la acción de tutela contra providencias judiciales - defectos orgánico, sustantivo, procedimental o fáctico; error inducido; decisión sin motivación; desconocimiento del precedente constitucional; y

¹ Ver Sentencia T-009/19.

² Sentencia T-796 de 2006. M.P. Clara Inés Vargas Hernández. SV. Nilson Pinilla Pinilla. Asimismo, ver Sentencia T-051 de 2016. M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo. SV. Gloria Stella Ortiz Delgado.

³ Sentencia C-980 de 2010. M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

violación directa a la constitución- se han extendido y adaptado al ámbito de las decisiones administrativas. Las controversias derivadas de la prestación de servicios públicos domiciliarios han sido uno de los escenarios en los que la Corte ha recurrido a la caracterización de las causales específicas de procedibilidad contra providencia judicial para analizar posibles violaciones al debido proceso en el ámbito de las decisiones y procedimientos administrativos.⁴

Dichas causales *“han servido como instrumento de definición conceptual para los jueces constitucionales, quienes determinan si los defectos que estas describen son comprobados en la actuación administrativa objeto de análisis.”*⁵ En ese sentido, las características de las causales específicas de procedibilidad de la tutela contra providencia judicial, así como los requisitos y formalidades exigidos para establecer su configuración en cada caso, no son necesariamente trasladables al ámbito de las acciones de tutela en las que se controvierta la posible afectación del derecho al debido en el marco de trámites administrativos, pero su contenido conceptual resulta útil para el análisis de ese tipo de casos.

Específicamente, la conceptualización del defecto fáctico representa una herramienta valiosa para evaluar afectaciones al debido proceso administrativo en materia probatoria. La jurisprudencia constitucional, de manera profusa y reiterada,⁶ ha atribuido al defecto fáctico dos dimensiones: una positiva y una negativa. La dimensión positiva hace referencia a los supuestos en los que, si bien la autoridad desarrolla una valoración probatoria, ella se realiza de una manera arbitrariamente equivocada o contraevidente.⁷ La dimensión negativa, por su parte, hace referencia a la omisión en la valoración de una prueba que la autoridad debió tener en cuenta, o a la decisión de no decretar una prueba esencial, a petición de parte o de manera oficiosa.⁸

Así pues, la jurisprudencia ha identificado que la omisión en la valoración o práctica de pruebas relevantes constituye una vulneración del debido proceso en tanto afecta las garantías mínimas de ese derecho fundamental en materia probatoria, entre ellas (i) el derecho a presentar y

⁴ Sentencias T-1051 de 2006. M.P. Jaime Araújo Rentería; T-191 de 2008. M.P. Mauricio González Cuervo. En esas decisiones se hace referencia al concepto de “*vía de hecho*.”

⁵ Sentencia T-076 de 2011. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

⁶ Entre otras, sentencias T-045 de 2021. M.P. José Fernando Reyes Cuartas; T-347 de 2020. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez. SV. Alejandro Linares. AV. Antonio José Lizarazo; T-107 de 2019. M.P. Alejandro Linares Cantillo. SV. Antonio José Lizarazo Ocampo; T-475 de 2018. M.P. Alberto Rojas Ríos. SPV. Carlos Bernal Pulido; SU-004 de 2018. M.P. José Fernando Reyes Cuartas. SV. Cristina Pardo Schlesinger, entre otras.

⁷ Sentencias SU-129 de 2021. M.P. Jorge Enrique Ibáñez Najar; T-980 de 2011. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva; T-233 de 2007. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra. AV. Nilson Pinilla Pinilla.

⁸ Sentencias SU-129 de 2021. M.P. Jorge Enrique Ibáñez Najar; SU-462 de 2020. M.P. Cristina Pardo Schlesinger. SV. Alejandro Linares Cantillo. SV. Antonio José Lizarazo Ocampo. SV. (e) Richard Ramírez Grisales; T-113 de 2019. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado. AV. José Fernando Reyes Cuartas; SU-355 de 2017. M.P. (e) Iván Humberto Escruera Mayolo, entre otras.

solicitar pruebas, (ii) el derecho a conocer y controvertir las pruebas que se presenten, (iii) el derecho a que de oficio se practiquen las pruebas que sean necesarias y (iv) el derecho a que se evalúen por el juzgador las pruebas incorporadas al trámite.⁹

En el marco de los procedimientos que adelantan en ejercicio de sus funciones, las autoridades administrativas pueden ser expuestas a diferentes hechos y perspectivas, dependiendo de las posiciones que adopten y defiendan los sujetos involucrados en el trámite. Para lograr su convencimiento y tomar las decisiones que les corresponden, las autoridades pueden, en ejercicio de su facultad de valoración probatoria, otorgarle mayor credibilidad a un conjunto de pruebas sobre los demás elementos que conformen el expediente del trámite.

Sin embargo, las decisiones administrativas no pueden basarse en un desconocimiento absoluto de los hechos que hayan sido revelados por los sujetos involucrados en el procedimiento a través de materiales probatorios si la ausencia de evaluación de ese acervo incide en la decisión que se toma. Cuando las pruebas y hechos dados a conocer durante un procedimiento administrativo son excluidos de la valoración probatoria que desarrolla la autoridad, sin justificación alguna, los derechos a aportar pruebas y a contradecir las que aporta la posición contraria se convierten en una mera formalidad y no en una verdadera garantía del conjunto complejo de garantías que integran el debido proceso administrativo.

En conclusión, el derecho al debido proceso administrativo en materia probatoria comprende, entre otros, los derechos con que cuentan los asociados a aportar y solicitar pruebas que contribuyan a defender sus posiciones e intereses, a conocer y contradecir las pruebas que se presenten en su contra y a que dichas pruebas sean tenidas en cuenta y evaluadas por la autoridad que conoce el asunto al momento de tomar su decisión. Las actuaciones administrativas vulneran al derecho al debido proceso de los asociados cuando se adoptan excluyendo u omitiendo de manera injustificada piezas relevantes del ejercicio de valoración probatoria desarrollado por la autoridad.

Carencia actual de objeto

La Corte Constitucional en sentencia T-200 de 2013, M.P. Dr. Alexei Julio Estrada, puntualizó frente a la carencia actual de objeto lo siguiente:

⁹ Sentencia C-1270 de 2000, M.P. Antonio Barrera Carbonell. Reiterado en Sentencia C-034 de 2014, M.P. María Victoria Calle Correa. SV. Jorge Iván Palacio Palacio. SV. Luis Guillermo Guerrero Pérez. SV. Alberto Rojas Ríos. SV. Luis Ernesto Vargas Silva.

“El fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que la orden del/de la juez/a de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surtiría ningún efecto, esto es, caería en el vacío. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado. Por un lado, la carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo -verbi gratia se ordena la práctica de la cirugía cuya realización se negaba o se reintegra a la persona despedida sin justa causa-, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. En estos casos, se debe demostrar que en realidad se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela, esto es, que se demuestre el hecho superado, lo que autoriza a declarar en la parte resolutive de la sentencia la carencia actual de objeto y a prescindir de orden alguna, con independencia de aquellas que se dirijan a prevenir al demandado sobre la inconstitucionalidad de su conducta y a advertirle de las sanciones a las que se hará acreedor en caso de que la misma se repita, al tenor del artículo 24 del Decreto 2591 de 1991”.

CASO CONCRETO

La accionante Sra. CAMILA BRETÓN RAMÍREZ, solicita el amparo constitucional en aras de lograr la protección de los derechos fundamentales al debido proceso y a la vida digna y en consecuencia ordenar a CLARO COLOMBIA S.A., aplicar el descuento del 25% otorgado por la compañía a la factura mensual de los servicios de claro hogar (telefonía, internet y tv), el cual debió verse reflejado desde el mes de diciembre de 2021.

Por su parte, COMCEL S.A., informó que a la cuenta 62055694 se aplicó ajuste por valor de \$ 22.682 IVA incluido, en el mes de febrero, adicionalmente se procederá con ajuste de mes a mes por valor de \$ 4.720 desde mayo de 2022 hasta enero de 2023 para garantizar la renta mensual de \$ 72.000, debido que se estaba generando una renta mensual de \$ 76.720.

Así las cosas, el Despacho procede a resolver lo pretendido por la accionante, en razón a que lo solicitado, iba encaminado a la aplicación del descuento del 25% en la factura de los servicios de telefonía, internet y televisión, a lo cual, en efecto aconteció en el presente caso, dado que

según lo manifestado por la accionada, procedió a dar aplicar el ajuste correspondiente a la cuenta N° 62055694, para garantizar la renta mensual de \$ 72.000, hasta enero de 2023, según consta en respuesta enviada a la usuaria el 11/04/2022.

Claro Colombia – Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2022/04/13 13:44
Pág. 3/3

Contenido del Mensaje

Respuesta PQR: 856085567 Con No. De Cuenta: 62055694 COMCEL

Consecutivo No. RVA 10000- 5085510

Señor(a)

CAMILA BRETÓN RAMÍREZ
camilabreton@gmail.com
Bucaramanga-Santander

Asunto: Respuesta PQR. 856085567 con No. de Cuenta : 62055694

Respetado (a) Cliente:
Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro.
En respuesta a su comunicación recibida el día 18 de marzo de 2022, en la que presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta emitida al radicado N° 4486-22-0000669950, afirmando:

Su inconformidad con facturación, ya que afirma durante proceso de retención se le ofreció renta por valor de \$72. 000; al respecto le informamos que realizando las validaciones en nuestro sistema de gestión se evidencia que el área de retención le realiza ofrecimiento de beneficio de descuento sobre sus servicios hogar el cual fue aplicado correctamente, el cual finalizó por desconexión por mora.

Sin embargo, le informamos que se procede a aplicar ajuste por diferencia de tarifa para los meses marzo y abril de 2022 por valor de \$14. 156 IVA incluido, garantizando renta promocional de \$72. 000 IVA incluido, ajuste que será reflejado en su próxima factura, se valida que cuenta con renta promocional de \$76. 720 IVA incluido así mismo, se procederá aplicar ajuste mes a mes a partir del 3 de mayo de 2022 hasta el 2 de enero de 2023, para garantizar renta d \$72. 000 IVA incluido.

Por favor tenga en cuenta que para que pueda conservar el beneficio es importante que evite realizar trámites como: cambio de plan con cargo fijo mensual menor, cesión de contrato o presentar suspensión por mora.

Para Claro es muy grato seguir contando con usted como miembro activo de esta gran familia y contar con su preferencia para poderle ofrecer los últimos adelantos tecnológicos existentes en el mercado de las comunicaciones.

Así mismo, le informamos que a partir de la fecha de entrada en vigor del presente contrato según lo indicado en la Cláusula Primera, el suscriptor se obliga, además de cumplir con todas las obligaciones del presente contrato, al pago oportuno del servicio o los servicios según el plan escogido, y a las tarifas vigentes al momento del uso del servicio o los servicios.

Por lo expuesto, su recurso de reposición fue atendido de manera procedente, motivo por el cual se Revoca en todas y cada una de sus partes el radicado N° 4486-22-0000669950 del 17 de marzo de 2022, en consecuencia, no se traslada el Recurso de Apelación a la Superintendencia de Industria y Comercio.

De las circunstancias narradas, se concluye que resulta evidente que nos encontramos ante el fenómeno denominado carencia actual de objeto por hecho superado, al haberse satisfecho las pretensiones contenida en la presente acción constitucional; lo que tuvo lugar entre la interposición de la presente acción y el momento de proferir la decisión de fondo, es decir, que se concretó la respuesta durante el curso de la presente acción, resultando por tanto, innecesaria una orden judicial al respecto.

Lo anterior, al amparo de la jurisprudencia constitucional que sobre el particular ha sostenido que “cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir”, dando lugar a la configuración del mencionado fenómeno.

No obstante, se instará a COMCEL S.A., para que de aplicación al descuento correspondiente a la señora CAMILA BRETÓN RAMÍREZ, según lo

enunciado en las diversas comunicaciones enviadas a la accionante, a efectos de evitar futuros cobros errados en la facturación.

En virtud y mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, administrando justicia en Nombre del Pueblo y por Autoridad de la Constitución,

RESUELVE:

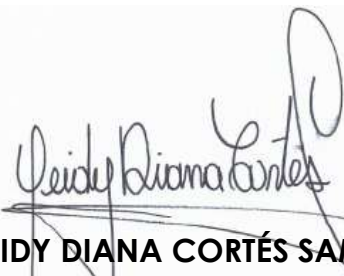
PRIMERO: DECLARAR la ocurrencia de HECHO SUPERADO por carencia actual de objeto, respecto de la acción de tutela instaurada por la señora CAMILA BRETÓN RAMÍREZ, en contra de COMCEL S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: INSTAR a COMCEL S.A., para que de aplicación al descuento correspondiente a la señora CAMILA BRETÓN RAMÍREZ, según lo enunciado en las diversas comunicaciones enviadas a la accionante, a efectos de evitar futuros cobros errados en la facturación.

CUARTO: ENVIAR el presente fallo a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnada y una vez retornen las diligencias archívense las mismas.

NOTIFÍQUESE



LEIDY DIANA CORTÉS SAMACÁ
JUEZ

Firmado Por:

Leidy Diana Cortes Samaca
Juez
Juzgado Municipal
Civil 002
Bucaramanga - Santander

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:

e67105f4d10d20f0dd18b947ae5984cd638990bc91fcefba825215d3767c31b9

Documento generado en 25/04/2022 09:00:49 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente
URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**