



República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
SENTENCIA DE TUTELA

Bucaramanga, once (11) de enero de dos mil veintitrés (2023)

Procede el despacho a proferir sentencia dentro del presente asunto, a términos del artículo 22 del Decreto 2591 de 1991, previo los siguientes,

I. ANTECEDENTES

ALFONSO CONTRERAS CERVELON, formuló en nombre propio acción de tutela, por considerar que la parte accionada ha vulnerado su derecho fundamental de petición, con base en los siguientes hechos:

- Comenta que, el pasado 9 de noviembre, presentó derecho de petición ante CLARO COLOMBIA S.A., a través del correo electrónico solucionesclaro@claro.com.co, solicitando el retiro de los reportes negativos que a su nombre reposan en las centrales de riesgos.
- Señala que a la fecha de presentación de la demanda tutela han transcurrido 30 días, sin que haya recibido una respuesta.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Aduce la parte actora que la entidad accionada se encuentra vulnerando su derecho fundamental de petición, por lo que solicita se ordene a CLARO COLOMBIA S.A. dar respuesta a la petición que le presentara el pasado 9 de noviembre.

III. ACTUACION PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el día 7 de diciembre del año que avanza, en la cual se dispuso notificar a CLARO COLOMBIA S.A., con el objeto que se pronunciara acerca de cada uno de los hechos referidos en el escrito constitucional.

IV. CONTESTACION A LA TUTELA

- **CLARO COLOMBIA S.A.**

Contestó la presente acción constitucional precisando que la obligación 1.20196288, presentó mora en las facturas de septiembre a octubre de 2019, destacando que el 02 de diciembre de 2022 quedó al día, conforme a

la favorabilidad otorgada en la PQR 12022335899 y se encuentra en trámite la actualización de la obligación ante centrales de riesgo. Por su parte, la obligación 9876540054880767 / 4.066614540, se observa en mora desde la factura de septiembre de 2019 y un saldo pendiente por cancelar de \$1.722.601,47, por lo que no es posible generar modificación alguna en las centrales de riesgo, ya que se mantiene el estado de reporte pago voluntario sin histórico de mora y cartera castigada.

De otro lado, señala que al derecho de petición del accionante presentado el 9 de noviembre de 2022, se le brindó dentro del término de ley una respuesta, esto es, el siguiente 1 de diciembre, a través del correo electrónico abogadosasociados2020@hotmail.com, atendiendo lo indicado por aquel en el escrito petitorio.

V. CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este despacho judicial, para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia con fundamento en el artículo 86 de la C. P., en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. De la legitimación y procedencia de la acción de tutela

2.1. Legitimación por activa

Determina el artículo 86 de la Constitución Política que la acción de tutela es un mecanismo de defensa al que puede acudir cualquier persona a fin de reclamar la protección de sus derechos fundamentales. Por su parte, el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991, establece que la acción de tutela podrá ejercerse personalmente por quien considere que se han vulnerado o amenazado sus derechos fundamentales o través de representación, tal como ocurre en los casos en que los padres actúan en representación de los hijos menores o cuando se constituye apoderado judicial. En esta ocasión el señor ALFONSO CONTRERAS CERVELEON, en nombre propio solicita se ampare su prerrogativa constitucional de petición, por tanto, se encuentra legitimado.

2.2. Legitimación por pasiva

CLARO COLOMBIA S.A. es una sociedad de carácter particular con el cual el accionante se encuentra en un estado de indefensión y que puede amenazar o vulnerar su derecho fundamental de petición, por lo tanto, de conformidad con el artículo 42 del Decreto 2591 y la Corte Constitucional se encuentra legitimada como parte pasiva, además por ser la entidad respecto de la cual se presentó la petición objeto del presente trámite.

3. Problema Jurídico

¿Se configura determinar si CLARO COLOMBIA S.A. vulneró el derecho fundamental de petición del accionante, respecto a la solicitud que le elevara el 9 de noviembre de 2022?

4. Marco Jurisprudencial

4.1. De la acción de tutela

El artículo 86 de la Carta Política de Colombia, prevé que toda persona tendrá derecho a presentar acción de tutela, con el fin de reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados, por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o por quien preste servicios públicos.

En términos del artículo 86 constitucional, la acción de tutela es un mecanismo de defensa judicial que permite la protección inmediata de los derechos fundamentales de una persona, cuando la acción u omisión de cualquier autoridad pública o incluso de los particulares¹, vulnera o amenaza tales derechos constitucionales².

Este mecanismo privilegiado de protección, es, sin embargo, residual y subsidiario.³, en concordancia con el artículo 6to. del Decreto 2591 de 1991, sólo procede la acción de tutela cuando (I) el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial en el ordenamiento, caso en el cual la acción de tutela entra a salvaguardar de manera inmediata los derechos fundamentales invocados, o (II) cuando existiendo otro medio de defensa judicial, éste no resulta idóneo para el amparo de los derechos vulnerados o amenazados,⁴ o (III) cuando existiendo el medio idóneo alternativo de defensa judicial, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable⁵ a los derechos fundamentales.

4.1. Del derecho fundamental de petición.

El Art. 23 de la C. N. establece: "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos*

¹ En los términos que señala el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

² Corte Constitucional. SU-1070 de 2003. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

³ Ver entre otras las sentencias T-827 de 2003. M.P. Eduardo Montealegre Lynett; T-648 de 2005 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1089 de 2005.M.P. Álvaro Tafur Gálvis; T-691 de 2005 M.P. Jaime Córdoba Triviño y T-015 de 2006 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

⁴ Lo que permite que la acción de tutela entre a proteger de manera directa los derechos presuntamente vulnerados.

⁵ Sobre la procedencia de la acción de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, resultan relevantes las sentencias C-1225 de 2004, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; SU-1070 de 2003, M.P. Jaime Córdoba Triviño; SU-544 de 2001 M.P. Eduardo Montealegre Lynett; T-1670 de 2000 M.P. Carlos Gaviria Díaz, y la T-225 de 1993 en la cual se sentaron la primeras directrices sobre la materia, que han sido desarrolladas por la jurisprudencia posterior. También puede consultarse la sentencia T-698 de 2004. M.P. Rodrigo Uprimny Yepes y la sentencia T-827 de 2003. M.P. Eduardo Montealegre Lynett.

fundamentales". En consecuencia, previa la presentación de una petición ante cualquier autoridad, en el evento en que ésta no responda o resuelva, el peticionario puede, por medio de la acción de tutela, lograr que el funcionario cumpla con su deber de responder.

Por otra parte, el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, modificado por el artículo 1° de la Ley 1775 de 2015, señala que las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince días siguientes a la fecha de su recibo y que cuando no fuere posible resolver o contestar dentro de dicho plazo, se deberá informar ello al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que emitirá la respuesta.

Es igualmente importante acotar, que los artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, establecen que el derecho de petición procede ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, así como también establece un término general de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para dar respuesta, salvo que se trate de requerimientos de documentos o información, y consultas formuladas a las autoridades relacionadas con orientación, consejo o punto de vista frente a materias a su cargo, pues los primeros deberán ser resueltos en los 10 días hábiles siguientes a la recepción, mientras que los segundos dentro de los 30 días siguientes.

Respecto al derecho de petición la jurisprudencia nacional ha señalado:

"(...) Así, pueden identificarse los componentes elementales del núcleo conceptual del derecho de petición que protege la Carta Fundamental de 1991, consistentes en la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública, que deberá reunir los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que ha resuelto de fondo y satisfecho la solicitud del peticionario.

*Respecto a los requisitos señalados, esta Entidad ha manifestado que una respuesta **es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario**; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea[4] (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta-*

(...)

*En conclusión, puede decirse que el derecho fundamental de petición propende por la interacción eficaz entre los particulares y las entidades públicas o privadas, obligando a éstas a responder de manera oportuna, suficiente, efectiva y congruente las solicitudes hechas por aquellos. Faltar a alguna de estas características se traduce entonces en la vulneración del derecho de petición."*⁶ (Subraya y negrilla fuera de texto).

⁶ Corte Constitucional Sentencia T- Sentencia T-587 del 27 de julio de 2006, M.P. JAIME ARAÚJO RENTERÍA.

De igual manera, la Corte Constitucional ha decantado jurisprudencialmente los elementos del derecho de petición, mismos que enuncia en sentencia T –146 de 2012, en los siguientes términos:

“(...) 2.2.3. Derecho de petición, reiteración de jurisprudencia

El artículo 23 de la Carta establece: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”.

En repetidas ocasiones, la Corte Constitucional ha estudiado el contenido, ejercicio y alcance del derecho fundamental de petición. De este modo, ha concluido que el mismo constituye una herramienta determinante para la protección de otras prerrogativas constitucionales como son el derecho a la información, el acceso a documentos públicos, la libertad de expresión y el ejercicio de la participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que los afectan.

En este sentido, en Sentencia T-12 de 1992,[20] la Corte señaló que el derecho de petición es “(...) uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 2o. Constitución Política)”.

Ahora bien, en cuanto al contenido de esta garantía, entiende esta Corporación que:

“(...) el ejercicio de derecho de petición comienza con la posibilidad de dirigirse respetuosamente a las autoridades, tal y como lo señala el primer enunciado normativo del artículo 23 cuando señala que ‘Todo (sic) persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general (...)’.

Esta solicitud desencadena la actuación correspondiente, esto es, que dentro de un término razonable, se profiera una decisión de fondo, el cual constituye un segundo elemento integrado a la noción del derecho que el artículo 23 superior recoge- “y a obtener pronta resolución”-.

Además, como tercer enunciado, encontramos el segundo párrafo de la disposición constitucional que señala que la ley “podrá reglamentar su ejercicio ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Es decir, la reglamentación de estos tres elementos identifican e individualizan el derecho fundamental.”

Por otra parte, como consecuencia del desarrollo jurisprudencial del derecho de petición, esta Corporación sintetizó las reglas para su protección, en los siguientes términos:

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) *El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

c) *La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

d) **Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.**

e) *Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*

f) *La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.*

g) *En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.*

h) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.*

i) *El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”*

En consecuencia, ha entendido la jurisprudencia de la Corte que, se vulnera el derecho fundamental de petición al omitir dar resolución pronta y oportuna de la cuestión.[23] Esto ocurre cuando se presenta una de dos circunstancias: “(i) que al accionante no se le permita presentar petición, o (ii) que exista presentación de una solicitud por parte del accionante. En este sentido, la vulneración del derecho de petición se presentará o bien por la negativa de un agente de recibir la respectiva petición o frustrar su presentación –circunstancia (i)-; o bien que habiendo presentado una petición respetuosa no ha obtenido respuesta, o que la solicitud presentada no fue atendida debidamente –circunstancia (ii).”

En lo que tiene que ver con la segunda circunstancia, referente a la falta de respuesta por parte de la entidad, la jurisprudencia constitucional, ha establecido que el derecho de petición supone un resultado, que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición.

*Sin embargo, se debe aclarar que , **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, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición,** “(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.” (Subraya y negrilla del Despacho)*

5. Del Caso en concreto

En aras de resolver el problema jurídico planteado, ha de decirse que el accionante interpuso la acción de tutela en contra de CLARO S.A., solicitando la protección del derecho fundamental de petición, el cual considera vulnerado por parte de aquélla, ante la presunta falta de respuesta a la petición que le remitiera aquélla vía correo electrónico el pasado 9 de noviembre, en procura de obtener el retiro de los reportes negativos que a su nombre reposan en las centrales de riesgos.

De igual manera, debe indicarse que CLARO COLOMBIA S.A., en la respuesta ofrecida al presente trámite manifiesta que la petición aludida en el apartado anterior, fue resuelta de fondo el 1º de diciembre del año que avanza y remitida en esa misma fecha al correo electrónico señalado por el accionante en su escrito petitorio, esto es, abogadosasociados2020@hotmail.com.

Pues bien, planteadas así las cosas y revisado por parte del Despacho la contestación que obra 60 a 64 del pdf. “05RtaClaro”, se advierte que la misma es de fondo y atiende de manera clara y congruente la petición presentada por el señor ALFONSO CONTRERAS CERVELEON explicándole las razones por las que no accedería a la totalidad de lo pretendido, remitiéndole también los documentos solicitados y además la misma fue oportuna, porque se produjo y notificó dentro del término de 15 días, pues conforme el acta de envío y entrega de correo electrónico visible a folio 59 contenido en el pdf. “05RtaClaro” del expediente digital, aquélla fue enviada al correo abogadosasociados2020@hotmail.com el 1º de diciembre hogaño, misma fecha que se certifica el acuse de recibido por parte de la cuenta de correo electrónico señalada.

De manera que, como quedó acreditado en la foliatura y en oposición a lo expuesto en el escrito tutelar por parte del accionante ALONSO CONTRERAS CERVELEON el derecho que alega ha sido vulnerado, se halla respetado, pues se le brindó una respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente,

advirtiendo que pese a que la respuesta ofrecida no pudo haber satisfecho sus expectativas o no hubiera sido atendida en la forma y con los términos en que esperaba o quisiera que tuviera lugar, ello no implica que su derecho de petición haya sido vulnerado, ya que de conformidad con el precedente constitucional citado en apoyo de la presente decisión, el derecho de petición se entiende materializado cuando se da respuesta clara y de fondo a las solicitudes, independientemente del sentido de la misma y además es oportuna, esto último de lo cual no tiene dudas este fallador, pues se encontró debidamente probado, conforme lo antes dicho.

De manera que, el presente amparo será negado ante la ausencia de vulneración del derecho fundamental de la parte accionante, ya que se reitera, se observa que inclusive antes de la presentación de la presente acción, ya se había dado respuesta de fondo y clara a lo pedido por el actor en su escrito, igualmente se logró demostrar que dicha respuesta fue debidamente notificada en término, por lo que se dispondrá así en la parte resolutive de la presente providencia.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bucaramanga**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

FALLA

PRIMERO: NEGAR la **TUTELA** impetrada por el señor **ALFONSO CONTRERAS CERVELEON**, contra **CLARO COLOMBIA S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia en la forma prevista en los Arts. 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

TERCERO: Si no fuere impugnado el presente fallo, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el Art. 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

Firmado Por:
Julian Ernesto Campos Duarte
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 024
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: **370e24539cb0f86bf877783f4cd38540d9467c6f670814bda7a8c6eac751c35d**

Documento generado en 11/01/2023 03:29:58 PM

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