



JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE MANIZALES
Manizales, Caldas, veintidós (22) de mayo de dos mil veinte (2020)

SENTENCIA: 86
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS URIEL PATIÑO OSPINA
ACCIONADO: COMCEL S.A - CLARO MOVIL
RADICADO: 170014003002-2020-00177-00

OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda a la acción de tutela instaurada por CARLOS URIEL PATIÑO OSPINA el 11/05/2020, contra COMCEL S.A - CLARO MOVIL, trámite al que se vinculó a EFECTIVO LTDA, IGT FOREIGN HOLDINGS CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA e IGT COLOMBIA LTDA.

HECHOS

Relata la parte actora lo siguiente:

1. Llevo varios años siendo cliente de la COMPAÑIA CLARO COLOMBIA, desde que se le conocía como COMCEL.
2. En este momento tengo un Plan POSPAGO y estoy pagando un EQUIPO.
3. Desde el mes de marzo del presente año he venido teniendo problemas con COBROS DE FACTURAS que se han CANCELADO EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS, es decir que se han pagado oportunamente y las mismas no han sido subidas al sistema.
4. El 17 de marzo de 2020 cancele la factura que llego para esa fecha, lo mismo en el mes de abril en el cual había llegado doble a pesar de haber pagado la de marzo, aclaro que cancele solo lo correspondiente al mes puesto que no estoy en mora, y ahora llega de nuevo doble sabiendo que si se ha realizado los pagos de cada mes.
5. Desde el momento en que empezaron a llamar para decirme que estaba en mora les he enviado a los correos suministrados los recibos de pago y no he obtenido solución alguna.
6. He enviado a una hija (ya que por mi edad no puedo salir) a las oficinas donde se han realizado los pagos y a la Oficina Principal de CLARO en la ciudad y la respuesta ha sido tajante y grosera "PUES CANCELE EL TOTAL DE LA FACTURA Y CUANDO SE TERMINE TODO LO DE LA CUARENTENA QUE SE ACERQUE EL TITULAR A LA OFICINA PARA VER QUE SE PUEDE HACER"

7. Me he comunicado a la Línea de Atención al Cliente y me respondieron lo mismo y que además radicara una PQRS a un correo que me suministraron, se han radicado tres y de ninguna hemos obtenido respuesta.

8. El día 07 de mayo llame nuevamente y se me respondió lo mismo "PAGUE EL TOTAL DE LA FACTURA QUE LE LLEGO, RADIQUE OTRA QUEJA Y EN CASO DE QUE LA EMPRESA LLEGUE A DECIDIR EN SU FAVOR LE DEVOLVERÁN LO QUE LE CORRESPONDA". Con lo cual no estoy de acuerdo, para mí esto es una falta de respeto.

9. Para la fecha tengo el Servicio Cortado y el Equipo Bloqueado, eso teniendo en cuenta que no estoy en mora con mi obligación.

PRETENSIONES

Del escrito genitor se extrae que su pretensión va encaminada a que se le proteja el derecho fundamental de petición, y se ordene a la entidad accionada dar respuesta a las solicitudes presentadas.

DERECHOS VULNERADOS.

Del texto de la tutela se infiere que la accionante considera vulnerado su derecho fundamental de petición, pues la pretensión va encaminada a que se le resuelvan sus solicitudes.

CONTESTACIÓN DE LA PARTE ACCIONADA Y VINCULADAS

COMCEL S.A - CLARO MOVIL manifestó que en su sistema de información AC no se evidencian reclamaciones presentadas por el usuario.

Acepta que el 27 de marzo de 2020 se realizó una queja verbal por pago no abonado, a lo cual indica que le dio respuesta informando que no fue posible tramitar el pago porque se requiere copia del soporte.

Agrega que para la línea celular 3204718137 con referencia 1.20041353, se evidencia como último pago realizado el del 15 de abril de 2020 por valor de \$50,000; de igual forma se evidencia que presentaba dos facturas pendientes de pago: marzo y abril de 2020, no registrando el pago del 17 de marzo de 2020 mencionado por el usuario por valor de \$40,850; De igual forma, para el crédito de equipo No. 9876540048538703, no se evidencia el pago informado por el usuario del 17 de marzo de 2020 por valor de \$57,751.

IGT FOREIGN HOLDINGS CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA por su parte aclaró que su objeto social no comprende la prestación de los servicios comerciales a través de la plataforma "VÍA", pues los mismos son prestados por la sociedad IGT COLOMBIA LTDA. y no por la sucursal de sociedad extranjera vinculada al presente trámite.

Los servicios comerciales prestados por la referida sociedad IGT COLOMBIA LTDA. abarcan, pero sin limitarse a, las transacciones de recaudos de facturas, pago de servicios públicos y privados, la prestación de servicios de corresponsalía bancaria, entre otros. Estos servicios difieren de los desarrollados por la sucursal de sociedad extranjera vinculada.

IGT COLOMBIA LTDA Aclaró que realizadas las validaciones correspondientes el 9 de mayo 2020 a las 14:47 pm, se registró una transacción al producto COMCEL BP con referencia 4059584348 por \$50.000 la cual se encuentra en estado exitosa y fue debidamente reportada.

Las demás vinculadas guardaron silencio.

En virtud de los principios de eficiencia, celeridad e informalidad de la acción de tutela, con el fin de ampliar la información, se procedió a tomar declaración telefónica a CARLOS URIEL PATIÑO OSPINA al teléfono aportado con la tutela, en el cual contestó MARÍA NALLYVE PATIÑO RESTREPO, hija del accionante, quien por su avanzada edad no atendió la llamada y bajo la gravedad del juramento respondió:

PREGUNTADO: ¿Por qué el señor CARLOS URIEL PATIÑO OSPINA no puede atender directamente la llamada?

CONTESTÓ: Porque el ya es un adulto mayor, yo soy la que le hace todas las diligencias y estoy enterada de toda la situación.

PREGUNTADO: ¿Cuál es la motivación para tramitar la tutela?

CONTESTÓ: Porque las facturas nos llegan dobles, cobrando lo que nosotros ya hemos pagado, el 27 de marzo presenté queja, y después de esa, otras solicitudes, el 15 de abril con radicado 4488200001182808 y el 7 de mayo al correo solucionesclaro@claro.com.co, y no me han dado solución.

PREGUNTADO: ¿Desde que presentaron la tutela ha recibido alguna respuesta por parte de CLARO?

CONTESTÓ: No se han comunicado con nosotros, ni nos dan solución, estamos al día en los pagos, y el servicio funciona de forma intermitente.

Hemos ido a la oficina de CLARO en el Cable y en la carrera 23, a pesar de que yo muestro los recibos cancelados, me dicen que pague toda la factura y espere que dice la empresa, que si es favorable, me devuelven el dinero, a pesar de que

PROCESO:	ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE:	CARLOS URIEL PATIÑO OSPINA
ACCIONADO:	COMCEL S.A - CLARO MOVIL
RADICADO:	170014003002-2020-00177-00

el día que estuve allá hice el pago directamente en esa oficina. Pero tampoco recibo ninguna respuesta.

GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

PROCEDENCIA:

La acción de tutela es un medio de defensa judicial de los derechos constitucionales fundamentales, establecido por el artículo 86 de la Carta Superior, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas o por los particulares, que ostenta una naturaleza eminentemente subsidiaria y residual, por lo que solamente procede cuando no existe otro mecanismo de protección judicial, o por evitar un perjuicio irremediable.

Tratándose del caso que nos ocupa es procedente adelantar su trámite por referirse a derechos como a la salud y a la vida en condiciones dignas, que tienen el carácter de fundamentales por así establecerse en la Constitución Política.

LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES:

La parte actora está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de sus derechos constitucionales fundamentales. Por su parte la parte accionada está habilitada en la causa como presunta responsable de la vulneración de los derechos alegados.

COMPETENCIA:

Los presupuestos capacidad para ser parte, competencia, petición en forma y capacidad procesal aparecen totalmente satisfechos, y como no se observa causal alguna de invalidación de todo o parte de lo actuado, el fallo que ha de producirse es de fondo. La parte accionante y los representantes de la entidad accionada tienen capacidad para ser partes (artículos 1º, 5º, 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991); son personas (naturales y jurídicas) y por tanto sujetos de derechos y obligaciones, este sentenciador es competente para resolver la solicitud en primera instancia por mandato del artículo 37 ibídem en concordancia con el tercer inciso del numeral 1 del artículo 1º del Decreto

1382 de 2000; y la petición satisfizo las exigencias de los artículos 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

CONSIDERACIONES

Frente al derecho fundamental de petición en sentencia T-077 de 2018 la Corte Constitucional reiteró que:

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En reciente Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

"1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

CASO CONCRETO

Se observa entonces que la parte accionante presentó ante COMCEL S.A. – CLARO MOVIL, peticiones fechadas del 15/04/2020, con radicado 4488200001182808, y posteriormente a los correos solucionesclaro@claro.com.co y pagos@claro.com.co desde el correo nallyve_patino@hotmail.com, solicitando solución frente al cobro del servicio de telefonía móvil, asociado al número 3204718137 y de un equipo que se encuentra pagando a cuotas, en los cuales la facturas de cobro se liquidan con vigencias anteriores, a pesar de que según el actor ha pagado oportunamente, lo que ha ocasionado que el servicio se vea suspendido y el equipo bloqueado, aparentemente sin justa causa.

De acuerdo con las pruebas aportadas, obran en el expediente copias de los pagos hechos en las fechas 17/03/2020, el 15/04/2020, el 08/05/2020 y el 09/05/2020.

Así mismo, imágenes de correos enviados desde el correo nallyve_patino@hotmail.com a correos empresariales de COMCEL S.A. – CLARO MOVIL como solucionesclaro@claro.com.co y pagos@claro.com.co, en los que la solicitud es clara, frente al abono de los pagos soportados en los recibos adjuntos.

Al respecto la COMCEL S.A - CLARO MOVIL, en su respuesta se refirió que contestó la queja inicialmente presentada, requiriendo al usuario para que remitiera los soportes de pago al correo pagos@claro.com.co, sin embargo

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS URIEL PATIÑO OSPINA
ACCIONADO: COMCEL S.A - CLARO MOVIL
RADICADO: 170014003002-2020-00177-00

no se refirió a las comunicaciones enviadas por la parte solicitante, el 15/04/2020, con radicado 4488200001182808, a pesar de que los mismos están anexos al traslado de la tutela, y que según demuestra envió también comunicación a la dirección electrónica pagos@claro.com.co, sin haber obtenido respuesta, ni mucho menos solución a la suspensión del servicio y bloqueo del equipo, que según la declaración se siguen presentando.

Vistas así las cosas, se tutelaré el derecho de petición por cuanto no se encuentra justificado el hecho de que luego de haber transcurrido el plazo en los términos de la ley 1755 de 2015, esta no se haya dado. En consecuencia, ante la inobservancia de los términos que tiene la accionada para contestar la petición, de forma clara, concreta y de fondo, vulnera este derecho fundamental, en tanto no obra prueba de la respuesta ni de solución a la inconformidad de la usuaria.

DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Manizales, Caldas, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

FALLA:

PRIMERO: TUTELAR a CARLOS URIEL PATIÑO OSPINA c.c. 1.389.268, el derecho fundamental de petición, vulnerado por la COMCEL S.A - CLARO MOVIL.

SEGUNDO: ORDENAR al COMCEL S.A - CLARO MOVIL, a través de su representante legal, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, sin aún no lo ha hecho, resuelva las peticiones del 15/04/2020, con radicado 4488200001182808, y las solicitudes enviadas a los correos solucionesclaro@claro.com.co y pagos@claro.com.co desde el correo nallyve_patino@hotmail.com, de fondo, en forma clara y concreta y notificarlas a CARLOS URIEL PATIÑO OSPINA. Además, le deberá informar a la parte accionante por qué no se ven reflejados oportunamente los pagos hechos el 17/03/2020, el 15/04/2020, el 08/05/2020 y el 09/05/2020.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de ésta decisión a las partes indicándoles que contra la misma procede la impugnación, dentro de los

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS URIEL PATIÑO OSPINA
ACCIONADO: COMCEL S.A - CLARO MOVIL
RADICADO: 170014003002-2020-00177-00

tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de tutela.

CUARTO: ORDENAR la remisión del expediente ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, sino fuere objeto de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LUIS FERNANDO GUTIÉRREZ GIRALDO
JUEZ