



San Andrés, Isla, Primero (1º) de Septiembre de Dos Mil Veinte (2020)

RADICACIÓN: 88-001-4003-003-2020-00120-00
REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
TUTELANTE: THALMA SHERYLYN COTES VILLA
TUTELADO: CLARO COLOMBIA S.A.

SENTENCIA No. 065 -020

1. OBJETO

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora THALMA SHERYLYN COTES VILLA actuando en nombre propio en contra de CLARO COLOMBIA S.A.

2. ANTECEDENTES

La señora THALMA SHERYLYN COTES VILLA actuando en nombre propio, interpuso acción de tutela por razón de los hechos que a continuación se sintetizan:

Expresa la accionante que el 13 de Julio de este año radicó un derecho de petición a CLARO COLOMBIA S.A., el cual fue atendido por la empresa mediante respuesta calendada 04 de agosto de 2020, pero en la misma no se contestaron de forma congruente, precisa y clara dos (02) de sus solicitudes, a saber:

“SEGUNDO: Solicito que de inmediato procedan a realizar la devolución y/o compensación de las sumas de dinero que han recaudado indebidamente por concepto de IVA y que en la actualidad aún permanezcan en las arcas patrimoniales de su empresa. TERCERO: En caso de que las sumas de dinero por concepto de IVA hayan sido giradas a favor de la DIAN, solicito que se me certifique al pie del presente: a) Fecha exacta en que fueron consignadas a la DIAN y periodo anual en el cual se declararon al Departamento de Impuestos y Aduanas Nacionales. b) Copia a mi costa de las declaraciones de renta realizadas por CLARO COLOMBIA S.A., correspondiente a los años 2018, 2019 y 2020, en caso de que en este último año se hayan realizado declaraciones y pagos tributarios en los que se reporten sumas de dinero pagadas por la suscrita por concepto de IVA. PARÁGRAFO: Según la ley 2013 de 2019, las declaraciones de renta de CLARO COLOMBIA S.A., en su calidad de empresa de servicios públicos, son documentos y/o información de carácter público, por lo que la empresa se encuentra inhibida de alegar reserva legal alguna.”

Sostiene que la entidad encartada se limitó a responder estas dos (02) pretensiones, manifestando lo siguiente: “dando respuesta a su pretensión No. 2 y 3 donde nos solicita copia e información de los giros generados por la DIAN y las declaraciones de renta del año 018, 2019 y 2020, le informamos que por seguridad de nuestros clientes no es posible realizar trámites o suministrar información que nos informa, sin embargo, adjuntamos detalle de factura de la línea No. 3165096585 donde se evidencia los cobros generados”.

Indica que basta leer la escueta respuesta y contrastarla con lo solicitado para notar que la misma no congruente o precisa, ni resuelve de fondo lo solicitado por la suscrita, por ello, ruego el amparo de mi derecho fundamental.

3. PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, THALMA SHERYLYN COTES VILLA actuando en nombre propio solicita:

- 3.1. Que se tutele el derecho fundamental de petición.
- 3.2. Que se ordene a la entidad accionada, a que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas, proceda a responder de fondo las pretensiones formuladas en su derecho de petición, en especial, lo atinente al punto 2 y 3, sin perjuicio de las demás que estime pertinentes.

4. ACTUACIÓN JUDICIAL

Mediante Auto N° 02-020 de fecha treinta (30) de Agosto de dos mil veinte (2020), se admitió la presente acción de tutela, ordenándose comunicarle a CLARO COLOMBIA S.A., con el fin de que contestara la presente solicitud y rindiera los informes del caso dentro del término de dos (2) días, de la presente acción.

5.- CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA

La accionada contestó la presente acción constitucional, en la cual manifiesta que el 18 de abril de 2018 el señor(a) THALMA SHERYLYN COTES VILLA, identificada con cédula de ciudadanía número 1123621451, mediante suscripción de contrato con COMCEL S.A., indica que la cuenta 1.16880703 para la fecha del 24 de mayo de 2020 cambió el plan de pospago a prepago.

Sostiene que a través de la comunicación GRC 2020 del 28 de agosto del 2020 se le dio respuesta a la petición radicada.

Expresa que la reclamación de la accionante se basa en la supuesta violación por parte de CLARO a su derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política. Conforme a lo anterior, es preciso hacer algunas consideraciones tendientes a demostrar la improcedencia de la acción de tutela impetrada.

Sustenta que de conformidad con lo indicado en el numeral 1 del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, no es procedente la acción de tutela cuando "... existan otros mecanismos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Manifiesta que la acción de tutela no es el mecanismo idóneo para resolver las controversias personales, y/o patrimoniales derivadas de los contratos y/o los actos jurídicos. Lo pretendido en la acción de tutela, tiene íntima relación con asuntos de índole comercial que tienen siempre un contenido de carácter patrimonial, sin tener en cuenta que la tutela sólo protege derechos fundamentales.

Aduce que tal y como se desprende de los hechos narrados en el presente escrito, se le dio respuesta oportuna, clara y de fondo a la petición de La Tutelante. Conforme a lo anterior, desaparecieron los fundamentos de hecho de la presente acción de tutela, y en consecuencia la misma debe ser archivada.

6.- CONSIDERACIONES

6.1. COMPETENCIA:

De conformidad con el numeral 1° del Art. 1° del Decreto 1983 del 2017, éste Despacho es competente para conocer la presente solicitud de tutela.

La norma citada, respecto del *reparto de la acción de tutela*, dispone lo siguiente:

“(...) Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital, municipal y contra particulares, serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los jueces municipales”. Lo anterior por ser la tutelada una empresa de telecomunicaciones con sucursal en el Departamento Archipiélago.

Frente a la competencia, según el criterio del lugar donde se haya producido el hecho o sus efectos, los mismos tuvieron ocurrencia en la Isla de San Andrés.

Así las cosas, son los Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Andrés, los competentes para conocer la presente solicitud de tutela, según el correspondiente reparto.

6.2. PROCEDENCIA:

El Artículo 86 de la Constitución Política de 1991, desarrollado en los Decretos 2591 y 306, ambos del mismo año, ha institucionalizado la acción de tutela como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y de los particulares, en los casos que establezca la ley.

Dicha acción muestra por su finalidad un carácter extraordinario, en la medida en que su utilización parte del respeto y garantía a la consagración constitucional y legal de las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como de las respectivas acciones, procedimientos, instancias y recursos que ante las mismas se surten, lo que supone un uso en forma supletiva con carácter subsidiario; de manera que, la procedencia de la tutela se restringe a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o a la ineficacia de los mismos, como también a su utilización transitoria ante la presencia de un perjuicio irremediable que permita contrarrestar dicho efecto en forma temporal, con una operancia inmediata, urgente, rápida y eficaz, mediante el trámite de un procedimiento preferente y sumario, hasta tanto la autoridad correspondiente defina el fondo del asunto.

En el presente asunto, se trata del ejercicio de la Acción de Tutela incoada contra de una empresa de telecomunicaciones con sucursal en el Departamento Archipiélago, por tanto es procedente, al tenor de los Artículos 5° y 42 Numeral 2° del Decreto 2591 de 1991.

6.3. PROBLEMA JURÍDICO

Corresponde al Despacho determinar, si se ha vulnerado y/o amenazado o no el derecho fundamental de petición de la señora THALMA SHERYLYN COTES VILLA por parte de

CLARO COLOMBIA S.A., al no resolver de manera clara y completa la petición radicada ante esa entidad el 13 de julio de la presente anualidad.

6.4. ANÁLISIS NORMATIVO Y/O JURISPRUDENCIAL DE LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS O AMENAZADOS

6.4.1. DERECHO DE PETICIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Asimismo, esa norma estableció que el legislador podría reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, es la nueva normatividad que regula el derecho de petición, estableciendo las siguientes reglas, y sustituyendo las disposiciones legales anteriores, previstas en la Ley 1437 de 2011:

“ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDAD ES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES. *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

Sobre lo anterior, La Corte Constitucional, en sentencia T-369/13 del 27 de junio de 2013, M.P. Alberto Rojas Ríos, ha establecido los presupuestos mínimos que determinan el ámbito de protección constitucional y ha definido sus rasgos distintivos en los siguientes términos:

“(i) Se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;

(ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;

(iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;

(iv) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

(v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; por regla general, se acude al artículo 6° 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.

(...)

Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. (Negrilla del Despacho).

Al respecto, en sentencia T-138 del 2017 Luis Guillermo Guerrero Pérez, la H. Corte expresó:

“El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 del Texto Superior como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho. Su núcleo esencial se encuentra en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en los casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido.

En relación con lo expuesto y con énfasis en la obligación de tramitar y resolver las peticiones, esta Corporación ha señalado que la respuesta que se brinde debe cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos: (i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud. A continuación, se hará una breve referencia a los elementos previamente mencionados”. (Negrillas fuera del texto).

6.5. CASO CONCRETO

Encuentra el Despacho que de acuerdo a lo manifestado por la señora THALMA SHERYLYN COTES VILLA, mediante escrito con fecha de 17 de Julio de la presente anualidad, solicitó información a CLARO COLOMBIA S.A., pero a la fecha la accionada no ha dado respuesta de fondo a la accionante, razón por la cual considera vulnerado su derecho fundamental de petición.

En cuanto al derecho fundamental de petición, es claro que las autoridades y los particulares están obligados a resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que deben brindar una respuesta que aborde de manera clara y detallada cada una de las inquietudes y/o solicitudes puestas en su conocimiento, lo anterior no implica nada diferente a resolver materialmente la petición.

La Jurisprudencia Constitucional ha indicado que una respuesta de fondo deber ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y 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 el caso bajo estudio, encuentra este Despacho que la accionada mediante la contestación presentada en el trámite de esta acción constitucional expresó que el 18 de Abril de 2018 el señora THALMA SHERYLYN COTES VILLA, identificada con cédula de ciudadanía número 1123621451, suscribió contrato con COMCEL S.A.

Asimismo indicó que, a través de la comunicación GRC 2020 del 28 de agosto del 2020 se le dio respuesta a la petición radicada.

Además informa que la reclamación de la accionante se basa en la supuesta violación por parte de COMCEL S.A., a su derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política, pero considera que la acción de tutela es improcedente.

Evidencia el Despacho que, en reiterada jurisprudencia la H. 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.

Así las cosas, se observa que la petición presentada por la señora THALMA SHERYLYN COTES VILLA ante CLARO COLOMBIA S.A. (COMCEL S.A.) ., no ha sido resuelta de fondo en lo que compete a los puntos 2 y 3 de la petición de la accionante, pues pese a que el accionado contestó la presente acción constitucional, no se observa dentro de la misma que el escrito que presuntamente da respuesta a la petición de la accionante, resuelva de fondo su solicitud.

En ese sentido, se evidencia que la accionada manifiesta en su contestación a la señora THALMA COTES VILLA, lo siguiente: *“las referencias que son exceptas de IVA, son los servicios móviles de voz y datos cuyo valor de no supere la suma de \$ 71.214 sin IVA. Si tus servicios aplican para exención de IVA y finalizó el beneficio creado por el Decreto 540, verás reflejado el IVA en tu factura; es decir que el cargo fijo mensual que pagarás a partir de la finalización del beneficio otorgado por el Gobierno Nacional, incluye el IVA”*.

Es claro para el despacho que dicha respuesta nada tiene que ver con lo solicitado en su derecho de petición por la accionante, habida cuenta a que lo que la señora COTES VILLA quiere hacerle ver a la accionada, es que se encuentra domiciliada en el

Departamento Archipiélago de San Andrés, el cual se encuentra exento de IVA, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 47 de 1993.

Es menester precisar nuevamente que, la respuesta al derecho de petición debe ser de fondo, esto es que debe ser clara, precisa, congruente, y consecuente con la petición que se ha elevado, ya sea que el contenido de la misma sea positiva o negativa para el petente, con fundamento en su petitum.

Corolario de lo anterior, el Despacho tutelaré el derecho fundamental de petición de la señora THALMA SHERYLYN COTES VILLA; y en consecuencia, se ordenará CLARO COLOMBIA S.A. (COMCEL S.A.), para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, se sirva a dar respuesta de fondo a la petición de la accionante.

En mérito de lo anterior, **EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS ISLA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la Constitución y la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora **THALMA SHERYLYN COTES VILLA**.

SEGUNDO: ORDENAR a CLARO COLOMBIA S.A. (COMCEL S.A.), que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo hubiere hecho, responda de fondo la petición hecha por la accionante el 12 de julio de 2020, de manera clara y completa.

TERCERO: ORDENAR a la accionada que oficie con destino a este despacho el cumplimiento de lo ordenado en esta sentencia, aportando los soportes pertinentes, teniendo como objeto el presente amparo constitucional, la protección del derecho fundamental de petición.

CUARTO: PREVENIR a CLARO COLOMBIA S.A. (COMCEL S.A.), para que, en lo sucesivo evite la repetición de los actos omisivos, que dieron origen a la presente tutela, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: NOTIFICAR la presente sentencia en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO: Contra la presente procede el recurso de impugnación

SÉPTIMO: Si este fallo no fuere impugnado oportunamente, envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



INGRID SOFÍA ÓLMOS MUNROE
JUEZA