

San Andrés, Isla, Trece (13) de Abril de Dos Mil Veintiuno (2021)

RADICACIÓN: 88-001-4003-003-2021-00065-00
REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
TUTELANTE: YULIBETH SARMIENTO MIRANDA
TUTELADO: COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.

SENTENCIA No. 0024-021

1. OBJETO

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora YULIBETH SARMIENTO MIRANDA actuando en nombre propio, en contra de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.

2. ANTECEDENTES

La señora YULIBETH SARMIENTO MIRANDA actuando en nombre propio, interpuso acción de tutela por razón de los hechos que a continuación se sintetizan:

Expresa que mediante plataforma digital habilitada por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. (TIGO), presentó derecho de petición, la cual quedó radicada bajo el número 9765107- 4331-20-0000291642.

Sostiene que en su petición solicitó que se eliminaran las facturas que se estaban generando en la línea de celular 318 393 4093, toda vez que había realizado portabilidad a otro operador móvil, por lo tanto, se le estaba cobrando por un servicio que no se le estaba prestando.

Indica que su petición fue resuelta de manera positiva mediante oficio suscrito por la señora Lida Marcela Mesa Colorado, en calidad de Gerente Soporte y PQR's de la Vicepresidencia de Experiencia de clientes, el día 24 de diciembre de 2020, indicando textualmente "*Nos permitimos indicarle que se realizaron las validaciones correspondientes en nuestros sistemas de información y le notificamos que nuestra compañía procedió a realizar el ajuste por el valor de \$137.230, para la línea 3183924093, el día 24 de diciembre de 2020, quedando con cuenta 8952739130, de facturación cerrada y sin saldos pendientes para pagar*".

Explica que no existe congruencia entre la respuesta y el actuar de la empresa COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP (TIGO), toda vez que, ha continuado generando facturaciones, le envían mensajes varias veces al día realizando cobros de saldos pendientes por pagar, y se le realizan llamadas amenazando con reportarla en las centrales de riesgos si no realiza el pago inmediato de facturas generadas con posterioridad incluso a la respuesta otorgada por la accionada.

3. PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, la señora YULIBETH SARMIENTO MIRANDA actuando en nombre propio solicita:

- 3.1. Se reconozca su derecho fundamental de petición al cual tengo derecho en virtud del artículo 23 de la Constitución Política Nacional.
- 3.2. Que se ordene coherencia entre la respuesta otorgada por la accionada y las acciones tomadas con posterioridad.

4. ACTUACIÓN JUDICIAL

Mediante Auto N° 00109-021 de fecha seis (06) de Abril de dos mil veintiuno (2021), se admitió la presente acción de tutela, ordenándose comunicarle a COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P., 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 COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P., contestó la presente acción manifestando que de acuerdo con las bases de datos de la Compañía el día 2 de diciembre de 2020, la accionante elevó una petición a través de la plataforma Tigo Online, mediante la cual solicitaba que se dejaran de generar facturas debido a que la línea se encontraba portada a MOVISTAR, a dicha petición se le asignó para efectos de identificación al interior de la Compañía el CUN 4331-20-0000291642, Ticket 9765107. Sobre la portación de la línea se informa que fue portada el día 24 de diciembre de 2020 bajo el número de transacción 160878608046643.

El día 24 de diciembre de 2020, la Compañía da respuesta a la accionante en forma clara, congruente, de fondo y oportuna, informando que se había realizado un ajuste de facturación en la cuenta 8952739130, quedando cerrada y sin saldos pendientes para pagar.

Atento al presente trámite tutelar la Compañía ha procedido a realizar las verificaciones del caso y constató que por un error cuya causa se está indagando, la cuenta de facturación de la accionante tenía un saldo en mora por valor de \$31.912.

En aras de asegurar el cumplimiento de lo manifestado en la respuesta notificada y prestar el mejor servicio posible a la usuaria, se procedió a realizar el respectivo ajuste de facturación quedando la cuenta de facturación cerrada y sin saldos por pagar.

Así pues, actualmente la accionante no presenta saldos en mora con la Compañía, razón por la cual, se ha ordenado al área encargada que se dejen de realizar acciones de cobro, todo ello, en aras de superar la situación.

Como punto adicional, se informa que la accionante nunca ha estado reportada por la cuenta de facturación objeto de reclamo.

Por todo lo anterior, solicita ser desvinculada de la presente actuación de acuerdo con los argumentos expuestos en el presente escrito de contestación y a las pruebas que se allegan con el mismo, teniendo en cuenta que la Compañía ha dado respuesta clara, congruente, de fondo y oportuna realizando las gestiones necesarias para que se dejen de realizar acciones de cobro. Motivo por el cual actualmente nos encontramos ante un caso de hecho superado.

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 sociedad privada que presta el servicio de telecomunicaciones en el país.

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 una sociedad anónima que presta el servicio de telecomunicaciones en el país, por tanto es procedente, al tenor de los Artículos 5º y 42 Numeral 2º del Decreto 2591 de 1991.

La Corte ha precisado que para que se cumpla con el requisito de procedibilidad de la acción de tutela establecido en el numeral 6º del artículo anteriormente citado, es necesario que el actor haya solicitado previamente a la entidad correspondiente que se corrija, aclare, rectifique o actualice el dato o la información que ésta tiene sobre el mismo.

Al respecto, la sentencia T-657 de 2005, especificó que en los casos relacionados con datos negativos reportados a centrales de riesgo, el requisito de procedibilidad se cumplía cuando la solicitud previa de rectificación de información se hubiera hecho ante la entidad que reportaba el dato negativo, sin que fuera necesario hacerla ante la central de riesgo.

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 YULIBETH SARMIENTO MIRANDA por parte de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P., al seguir generando facturas a su nombre cuando esta hizo portabilidad a otro operador móvil desde diciembre de 2020.

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 MODALIDADES 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 YULIBETH SARMIENTO MIRANDA, mediante plataforma digital habilitada por COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP (TIGO), presentó derecho de petición, la cual quedó radicada bajo el número 9765107- 4331-20-0000291642.

Sostiene que en su petición solicitó que se eliminaran las facturas que se estaban generando en la línea de celular 318 393 4093, toda vez que había realizado portabilidad a otro operador móvil, por lo tanto, se le estaba cobrando por un servicio que no se le estaba prestando.

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.

De lo anterior, es menester nuevamente precisar que, la 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.

Ahora bien, la respuesta a un derecho de petición, no siempre tiene que ser positiva, pero la misma, si debe resolver de fondo punto por punto y paso por paso, lo solicitado por el peticionario, así esto signifique una respuesta negativa.

En el caso bajo estudio, encuentra este Despacho que la entidad accionada contestó la presente acción constitucional indicando que el día 24 de diciembre de 2020, dio respuesta a la accionante en forma clara, congruente, de fondo y oportuna, informando que se había realizado un ajuste de facturación en la cuenta 8952739130, quedando cerrada y sin saldos pendientes para pagar.

Indicó que, con relación a la presente acción de tutela, la accionada ha procedido a realizar las verificaciones del caso y constató que por un error cuya causa se está indagando, la cuenta de facturación de la accionante tenía un saldo en mora por valor de \$31.912.

En aras de asegurar el cumplimiento de lo manifestado en la respuesta notificada y prestar el mejor servicio posible a la usuaria, se procedió a realizar el respectivo

ajuste de facturación quedando la cuenta de facturación cerrada y sin saldos por pagar.

Observa el Despacho que, actualmente la accionante no presenta saldos en mora con la Compañía accionada, razón por la cual, esta ha ordenado al área encargada que se dejen de realizar acciones de cobro, todo ello, en aras de superar la situación que generó la presente acción constitucional, y que la actora no se encuentra reportada en centrales de riesgos, razón por la cual nos encontramos frente a una carencia actual de objeto por hecho superado.

Frente al hecho superado en las acciones de tutela, la H. Corte Constitucional en Sentencia T- 358 de 2014 ha manifestado que:

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, 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. Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte ha indicado que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley. Sin embargo, 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.

La naturaleza de la acción de tutela estriba en garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales. Entonces, cuando cesa la amenaza a los derechos fundamentales de quien invoca su protección, ya sea porque la situación que propiciaba dicha amenaza desapareció o fue superada, esta Corporación ha considerado que la acción de tutela pierde su razón de ser como mecanismo de protección judicial, en la medida en que cualquier decisión que el juez de tutela pueda adoptar frente al caso concreto carecerá de fundamento fáctico.

En este sentir, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado, de suerte que la Corte ha entendido que una decisión judicial bajo estas condiciones resulta inocua y contraria al objetivo constitucionalmente previsto para la acción de tutela.

De acuerdo con lo anterior, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.

Tenemos entonces, que cuando se presenta el fenómeno de hecho superado, en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo.

Concluye la suscrita, y sin necesidad de hacer mayores elucubraciones al respecto, que se cumple lo contemplado en la anterior jurisprudencia, como quiera que hay carencia actual de objeto por hecho superado, ya que, entre la presentación de la acción de tutela y fallo de este despacho, se encuentra reparada la amenaza y/o vulneración de los derechos cuya protección se reclamaba, por lo que el Despacho declarará improcedente la acción ante la carencia actual del objeto por hecho superado.

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:

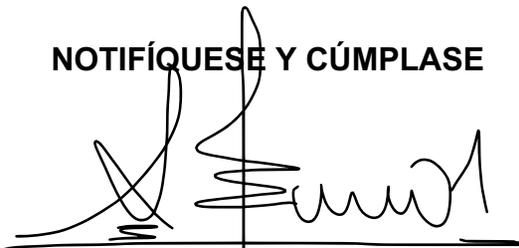
PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE, la presente acción de tutela, al presentarse un hecho superado por carencia actual de objeto, en virtud de las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

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

TERCERO: La presente decisión es susceptible de impugnación.

CUARTO: En caso de no ser impugnado, remítase la presente tutela a la H. Corte Constitucional según lo ordenado en el inciso 2º del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



INGRID SOFÍA OLMOS MUNROE
JUEZA