

República de Colombia  
Rama Judicial del Poder Público



**JUZGADO 33 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y CUMPETENCIA MÚLTIPLE  
LOCALIDAD DE CHAPINERO**

Bogotá, D.C., veintitrés (23) de noviembre de dos mil veintiuno (2021)

**ACCIÓN DE TUTELA** No. 11001-41-89-033-2021-00259-00

**Accionante:** ANA INES BECERRA DE CRISTANCHO.  
**Accionado:** COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.  
**Asunto:** Sentencia de Primera Instancia.

**ASUNTO A RESOLVER**

Procede el Despacho a resolver la ACCIÓN DE TUTELA de la referencia presentada por ANA INES BECERRA DE CRISTANCHO, actuado en nombre propio, en la que se acusa la vulneración del derecho fundamental de petición.

**1. ANTECEDENTES**

**1.1. Hechos.**

-Manifestó la accionante que el 07 de octubre 2021 interpuso ante COMCEL S.A., derecho de petición a través del correo electrónico [solucionesclaro@claro.com.co](mailto:solucionesclaro@claro.com.co), en el que solicitó lo siguiente:

1. **Reliquidación del valor a pagar:** No existe razón para el cobro de 45.399 por conexión de un servicio que jamás se suspendió.
2. **Revisión servicios del paquete liquidado:** Los servicios contratados corresponden a televisión e internet. No tengo línea fija en la dirección calle 147 No 15-51 casa 101.
3. **Costo de arriendo de repetidores wifi:** Este servicio tuvo un costo de \$6.000 por seis meses. ¿Porque razón lo siguen cobrando a la fecha? Considerando que su escalonamiento es servicio al cliente es pésimo y no hay solución.

-Finalmente, indicó que la petición fue enviada mediante notificación electrónica digital y el mail fue aperturado el 07 de octubre de 2021, tal y como se demuestra con la certificación emitida por la Empresa Enviamos Comunicaciones S.A.S., además, considera que han pasado más de 30 días sin recibir respuesta.

En consecuencia, pretende se ordene a la entidad accionada responder su petición y ajustar la factura al valor real.

## **1.2. Trámite Procesal.**

Correspondiéndole por reparto a éste Juzgado conocer de la acción, mediante auto de fecha 10 de noviembre de 2021 se admitió la tutela, ordenándose oficiar a la entidad accionada, para que se pronunciara sobre cada uno de los hechos y derechos que dieron origen a la presente acción constitucional.

-VIVIANA JIMÉNEZ VALENCIA, en calidad de Representante Legal de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, informó que el 16 de agosto de 2018 la señora ANA INES BECERRA DE CRISTANCHO, adquirió el servicio hogar 24281399, el cual le informaron que el servicio hogar con referencia No. 24281399 para el periodo del 22 de septiembre de 2021 se encontraba suspendido por nuestro departamento de cartera por falta de pago completo de las facturas generadas para los meses de julio y agosto de 2021.

Aclaró que el no pago de la factura, los pagos parciales o los pagos no oportuno no exime al cliente de que se realice suspensión del servicio y posterior un cobro de reconexión, que como operadores prestadores del servicio están facultados para suspender el servicio, motivo en el cual, que en esta ocasión no se realizó el pago completo de las facturas y no es viable la devolución por concepto de cobro de reconexión y que actualmente cuenta con los servicios de internet y televisión activos.

También que respecto a los equipos repetidores ultra wifi fueron adquiridos en forma de arrendamiento recibidos por la usuaria el día 03 de abril de 2020, el cual mientras disponga de ellos se realiza el cobro de \$6.000 IVA incluido de manera mensual. Así mismo indicó que dio respuesta del derecho de petición al correo electrónico autorizado [ACRISTANCHOBECERRA@GMAIL.COM](mailto:ACRISTANCHOBECERRA@GMAIL.COM),

adjuntando la factura y print del sistema como evidencia de desconexión causada por mora.



Finalmente indicó que en este sentido dio respuesta de fondo, con oportunidad dentro de los términos legales a la reclamación presentada por la tutelante y ha dado estricto cumplimiento pactado en el contrato de prestación de servicios suscrito, por lo que no puede predicarse la vulneración de ningún de los derechos invocados por el accionante.

## 2. CONSIDERACIONES

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades y excepcionalmente por los particulares.

### Problema Jurídico

El Despacho se contrae a resolver, si en el caso expuesto, se presenta vulneración del derecho de petición de la accionante, relacionado con la

solicitud de fecha 07 de octubre de 2021 remitida a través del correo electrónico [solucionesclaro@claro.com.co](mailto:solucionesclaro@claro.com.co) de la entidad accionada.

### **Procedencia de la demanda de tutela**

*Legitimación activa.* La Constitución Política en su artículo 86 consagra la posibilidad de que cualquier persona que acuda a la acción de tutela como mecanismo de defensa para reclamar la protección inmediata de sus derechos fundamentales. En el caso concreto, la peticionaria ANA INES BECERRA DE CRISTANCHO, aduce violación de su derecho fundamental de petición, razón por la cual, en encuentra legitimada para presentar la acción.

*Legitimación pasiva.* COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., es la parte demandada y, con fundamento en lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, está legitimada como parte pasiva en el presente asunto, en la medida que se les atribuye la violación de los derechos en discusión.

### **Caso en concreto**

En el presente caso, lo deprecado por la señora ANA INES BECERRA DE CRISTANCHO es la vulneración de su derecho de petición en virtud de la solicitud que presentó ante COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., el 07 de octubre de 2021, a través del correo electrónico [solucionesclaro@claro.com.co](mailto:solucionesclaro@claro.com.co), razón por la cual, este Despacho estudiara dicha garantía que, efectivamente, tiene la connotación de fundamental (art. 23 *ib.*).

Sobre el particular, se debe tener en cuenta que conforme lo establece el artículo 14 del CPACA, modificado por la Ley 1755 de 2015, salvo norma especial, las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Asimismo, y conforme al párrafo de dicho canon normativo, en caso de no resolverse la petición dentro del lapso citado “la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado (...) expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará repuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”. La Honorable Corte Constitucional, respecto de la garantía fundamental en comento ha sostenido que:

“...El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión: (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe pronunciarse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho por regla general se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (vii) el silencio administrativo entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable a la vía gubernativa; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder, y (x) ante la presencia de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado (...) cabe destacar que el derecho de petición exige, por parte de las autoridades competentes una decisión de fondo a lo requerido por el ciudadano, lo cual implica la prohibición de respuestas evasivas o abstractas, sin querer decir con ello que la respuesta deba ser favorable. La respuesta de fondo implica un estudio sustentado del requerimiento del peticionario, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición...”<sup>1</sup>

No obstante, frente al término de contestación del escrito de petición ha de tenerse en cuenta la ampliación de dichos términos ante la coyuntura que registra el país por la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica suscitada por el virus COVID-19 conforme a lo dispuesto en el Decreto Nacional 491 del 28 de marzo de 2020 de la siguiente manera:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional Sentencia T068/9

expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

En relación al derecho de petición que exige el accionante sea protegido con apoyo en lo dispuesto por el artículo 23 constitucional, vale la pena aclarar que de conformidad con el texto literal de dicha disposición: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante 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 dicho aspecto, se tiene que la Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia ha ilustrado sobre las características que posee el derecho de petición a saber:

“a. Su protección podía ser solicitada mediante acción de tutela, cuando existan actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del derecho o no resuelvan oportunamente sobre lo solicitado; b. No se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa; c. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último, y d. El legislador al regular el derecho fundamental de petición no puede afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, ni la exigencia de pronta resolución”.<sup>2</sup>

Igualmente, la Corte Constitucional ha señalado que además de los requisitos atrás vistos, la respuesta debe ponerse en conocimiento del peticionario.

Teniendo en cuenta el criterio jurisprudencial aquí expuesto y revisado el caso de autos, no se evidencia conculcación a dicha garantía constitucional, teniendo en cuenta que aún no ha vencido el termino con que cuenta la entidad accionada para dar contestación, ya que, como se indicó en precedencia, el Decreto 491 de 2020 amplió los términos para dar respuesta a las diferentes peticiones, señalando, como término general para ello el de treinta (30) días hábiles, luego de la radicación del escrito, así que, la solicitud citada tiene data de radicado 07 de octubre de 2021 y el amparo constitucional se propuso el 11 de noviembre de 2021, por lo que, al hacer la comparación de fechas, surge la

---

<sup>2</sup> Ver Sentencia T-464 de 1992

obvia conclusión que los términos concedidos por el legislador no se encontraban superados y la entidad accionada tiene plazo para contestar y poner en conocimiento del tutelante la respuesta proferida hasta el mismo **23 de noviembre de 2021**, por lo que la acción de amparo se torna prematura y no puede abrirse paso.

En consecuencia, se negará la tutela.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y TRES DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C.- LOCALIDAD DE CHAPINERO**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley, **RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo de tutela formulado por **ANA INES BECERRA DE CRISTANCHO**, conforme a lo esbozado en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** esta determinación a los intervinientes en la forma más rápida y eficaz, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO: REMITIR** las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**FERNANDO MORENO OJEDA**

**Juez**

**Firmado Por:**

**Fernando Moreno Ojeda**

**Juez**

**Juzgado Pequeñas Causas**

**Juzgados 033 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples**

**Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

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:

**8e4f27b9e8d9da7ee7702021f3d71228b50b90ed3cb25b37b4b980e72fe58f  
26**

Documento generado en 23/11/2021 09:01:39 AM

**Valide este documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**