



RAMA JUDICIAL
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR
REPÚBLICA DE COLOMBIA

REF. FALLO DE TUTELA

Radicado : 20001-4003-006-2022-00044-00

Accionante: ARMANDO VALERA SARMIENTO

Accionado : CLARO COLOMBIA S.A.

Valledupar, febrero 18 de Dos Mil Veintidós (2022)

1. **ASUNTO A TRATAR**

Se decide la acción de tutela presentada por ARMANDO VALERA SARMIENTO en contra de CLARO COLOMBIA S.A., para la protección de su derecho fundamental de Petición.

2. **HECHOS:**

Las circunstancias fácticas que dieron origen a la presente acción de tutela pueden resumirse tal como se enuncia a continuación:

Manifiesta el accionante que el día 2 de septiembre de 2021, radicó recurso de Reposición y en Subsidio Apelación en contra de CLARO ANTIGUO COMCEL y que a la fecha de presentación de esta acción de tutela han transcurrido mas de 4 meses sin haber obtenido respuesta alguna y por tanto considera se le han violado sus derechos fundamentales al debido proceso.

3. **PRETENSIONES**

Con base en los hechos anteriormente narrados, el accionante solicita que se proteja su derecho fundamental de Petición, y que, como consecuencia, se ordene resolver lo solicitado en el contenido del mismo y que expliquen los motivos por los cuales no han dado respuesta a dicho recurso.

4. **PRUEBAS**

Por parte del actor:

1. Recurso de fecha 2 de septiembre de 2021.
2. Pantallazo electrónico del radicado.

5. TRAMITE SURTIDO POR EL JUZGADO

Mediante auto del 10 de febrero de 2022, este despacho procedió aceptar el impedimento alegado por el Juez homologo, y como consecuencia de ello admitir la solicitud de tutela proveniente del JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR, se notificó a la accionada, CLARO COLOMBIA S.A., con el fin de que aportaran información importante para el esclarecimiento de los hechos que dan origen a esta tutela, y se notificó a la entidad accionada, quienes contestaron dentro del termino legal establecido.

6. **COMPETENCIA**

PROBLEMA JURÍDICO.

Teniendo en cuenta los antecedentes planteados, se tiene que el problema jurídico puesto en consideración de este despacho se contrae a establecer 1) Si la accion de tutela resulta procedente para solicitar los efectos de un presunto silencio administrativo frente a la omisión de resolución de un recurso de reposición interpuesto contra una decisión adoptada por una empresa operadora de un servicio público ii) Determinar bajo la óptica del Derecho de petición si CLARO COLOMBIA S.A, le está vulnerando al accionante su derecho fundamental de petición y el debido proceso, con su decisión de no darle una respuesta a la petición radicaba bajo el ítem “ Recurso de reposicion” impetrado por el accionante en fecha 2 de septiembre de 2021.

TESIS DEL DESPACHO.

La respuesta que viene a ese problema jurídico, 1) La accion de tutela es improcedente para solicitar a través de la accion constitucional los efectos adversos del presunto silencio administrativo positivo de un recurso de reposición , toda vez que se puede acudir a la Superintendencia . ii)Bajo la óptica del derecho de petición, no conceder la protección tutelar reclamada por el accionante para su derecho fundamental de petición y debido proceso, toda vez que revisado el expediente, se encuentra acreditado que la empresa CLARO COLOMBIA S.A, le haya dado respuesta a la petición aquí señalada.

DISPOSICIONES NORMATIVAS Y JURISPRUDENCIALES FRENTE A LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

Previo a definir la cuestión debatida, habrá de decirse que la Constitución de 1991 en su art 86 consagró la acción de tutela como un mecanismo novedoso y eficaz, desarrollada mediante la expedición del Decreto 2591 de 1.991, la cual tiene operatividad inmediata cuando quiera que a una persona se le violen o amenacen derechos constitucionales fundamentales, por la acción u omisión de una autoridad pública y excepcionalmente por particulares. Por tal razón, puede ser ejercida ante los Jueces, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí mismo a través de representante o agenciando derechos ajenos cuando el titular de los mismos no está en condiciones de promover su propia defensa.

Sobre la naturaleza de la mencionada acción, se tiene que aquella ostenta un carácter subsidiario, en cuanto no procede cuando el ordenamiento prevé otro mecanismo para la protección del derecho invocado; residual, en la medida en que complementa aquellos medios previstos en el ordenamiento que no son eficaces para la protección de los derechos fundamentales.

Del Derecho de Petición.

Con relación al derecho de petición la corte constitucional ha sido enfática en resaltar que cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por tal motivo, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.¹

El derecho de petición lo encontramos contemplado en la Constitución Política en su Art. 23 como aquel mecanismo a que *“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.”*

De igual forma el TÍTULO II CAPÍTULO I de la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, y que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción Y el artículo 32 de esa norma regula las peticiones presentadas ante particulares, según la cual toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes..

En concordancia con dichos preceptos la jurisprudencia constitucional ha sido reiterativa en manifestar que el derecho de petición, está reconocido como un derecho fundamental de aplicación inmediata, que puede ser ejercido por las personas cuando quiera que estén interesadas en presentar peticiones respetuosas a las diferentes entidades públicas, o a los particulares en determinados eventos, y que el mismo se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante.²

Derechos al Debido Proceso. Reiteración de jurisprudencia

Puntualmente, en cuanto a la acción de tutela adelantada contra actos administrativos, la posición sentada por la Corte Constitucional ha reiterado que, en principio, resulta improcedente, dado que el legislador determinó, por medio de la regulación administrativa y contencioso administrativa, los mecanismos judiciales pertinentes para que los ciudadanos puedan comparecer al proceso ordinario respectivo y ejercer su derecho de defensa y contradicción, dentro de términos razonables.

Con relación a este punto, la Corte Constitucional en Sentencia T-051-16, manifestó textualmente que:

“Puntualmente, en cuanto a la acción de tutela adelantada contra actos administrativos, la posición sentada por este Tribunal ha reiterado que, en principio, resulta improcedente, dado que el legislador determinó, por medio de la regulación administrativa y contencioso administrativa, los mecanismos judiciales pertinentes para que los ciudadanos puedan comparecer al proceso ordinario respectivo y ejercer su derecho de defensa y contradicción,

¹ T-149-13

² T-463-11

dentro de términos razonables. (...) Empero, cuando la entidad accionada, en un obrar negligente o abusivo, no ponga en conocimiento del ciudadano afectado el inicio de una actuación administrativa adelantada en su contra, el procedimiento administrativo queda viciado de nulidad, debido a que se impide el ejercicio del derecho de defensa. En consecuencia, se vulnera el derecho fundamental al debido proceso. En ese evento, deberá estudiarse si con el acto administrativo proferido se puede ocasionar un perjuicio irremediable, de ser así resulta procedente acudir a la acción de tutela, de lo contrario se debe acudir al medio de control ordinario previsto por el legislador.”

Debido Proceso.

La Corte constitucional en Sentencia T-051³ ha reiterado sobre el debido proceso;

El debido proceso es un derecho constitucional fundamental, regulado en el Artículo 29 Superior, aplicable a toda clase de actuaciones administrativas y judiciales, en procura de que los habitantes del territorio nacional puedan acceder a mecanismos justos, que permitan cumplir con los fines esenciales del Estado, entre ellos, la convivencia pacífica, la cual cobra gran relevancia en materia de las funciones de la policía administrativa.

Este derecho fundamental, para quienes tengan a su cargo el desarrollo de un proceso judicial o administrativo, implica la obligación de mantenerse al tanto de las modificaciones al marco jurídico que regula sus funciones, pues de lo contrario, su conducta puede acarrear la ejecución de actividades que no les han sido asignadas o su ejecución conforme con un proceso no determinado legalmente.

Frente a este particular, resulta adecuado traer a colación el Artículo 6° Superior, en cuanto dispone que todo servidor público responde por infringir la Constitución y la ley y por la “omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones”, en concordancia con el Artículo 121 del mismo texto, en el que se determina que aquellos pueden ejecutar únicamente las funciones que se determinen en la Constitución y en la ley.

En tal virtud, el principio de legalidad es una restricción al ejercicio del poder público, en atención a la cual “las autoridades estatales no podrán actuar en forma omnimoda, sino dentro del marco jurídico definido democráticamente, respetando las formas propias de cada juicio y asegurando la efectividad de aquellos mandatos que garantizan a las personas el ejercicio pleno de sus derechos.”⁴

Por otro lado, desde la perspectiva de los ciudadanos inmersos en una actuación administrativa o judicial, el debido proceso constituye una garantía para el acceso a la administración de justicia, de tal forma que puedan conocer las decisiones que los afecten e intervenir, en términos de igualdad y transparencia, para procurar la protección de sus derechos e intereses legítimos. En este sentido, el debido proceso se concibe como un escudo protector frente a una posible actuación abusiva de las autoridades, cuando estas se desvíen, de manera injusta, de la regulación jurídica vigente.

La Corte Constitucional ha manifestado que el debido proceso comprende:

“a) El derecho a la jurisdicción, que a su vez implica los derechos al libre e igualitario acceso ante los jueces y autoridades administrativas, a obtener decisiones motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior, y al cumplimiento de lo decidido en el fallo.

b) El derecho al juez natural, identificado este con el funcionario que tiene la capacidad o aptitud legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la ley.

c) El derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable. De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia de un abogado cuando se requiera, a la igualdad ante la ley procesal, el derecho a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso.

d) El derecho a un proceso público, desarrollado dentro de un tiempo razonable, lo cual exige que el proceso o la actuación no se vea sometido a dilaciones injustificadas o inexplicables.

e) El derecho a la independencia del juez, que solo tiene efectivo reconocimiento cuando los servidores públicos a los cuales confía la Constitución la tarea de administrar justicia, ejercen funciones separadas de aquellas atribuidas al ejecutivo y al legislativo.

³ Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-051 de 2016 (M.P Gabriel Mendoza Martelo. 10 de febrero de 2016)

⁴ Corte Constitucional de Colombia Sentencia C-980 de 2010 (M.P Gabriel Mendoza Martelo. 1 de diciembre de 2010)

f) *El derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, de acuerdo con los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas.*⁵

6.7. Derecho de defensa y contradicción en el proceso administrativo.

Como se determinó anteriormente, el derecho fundamental al debido proceso administrativo se descompone en diferentes garantías, una de ellas es el derecho de defensa y contradicción, consistente en el derecho reconocido a toda persona *“de ser oída, de hacer valer las propias razones y argumentos, de controvertir, contradecir y objetar las pruebas en contra y de solicitar la práctica y evaluación de las que se estiman favorables, así como ejercitar los recursos que le otorga”* la ley.

Derecho de Igualdad. Dimensiones.

Ha determinado la Corte en Sentencia T-030/17.

“La Corte ha determinado que la igualdad es un concepto multidimensional pues es reconocido como un principio, un derecho fundamental y una garantía. De esta manera, la igualdad puede entenderse a partir de tres dimensiones: i) formal, lo que

implica que la legalidad debe ser aplicada en condiciones de igualdad a todos los sujetos contra quienes se dirige; y, ii) material, en el sentido garantizar la paridad de oportunidades entre los individuos; y, iii) la prohibición de discriminación que implica que el Estado y los particulares no puedan aplicar un trato diferente a partir de criterios sospechosos contruidos con fundamento en razones de sexo, raza, origen étnico, identidad de género, religión y opinión política, entre otras.”

El régimen constitucional, legal y reglamentario de los servicios públicos. (Sentencia C-263 de 1996)

2.1. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, y si bien su prestación no constituye un deber ineludible y exclusivo de éste, es su responsabilidad asegurar su funcionamiento continuo, permanente y eficiente.

Si bien inicialmente se consideró que el único prestador de servicios públicos era el Estado, la Constitución haciendo eco a la evolución de la noción en la doctrina y la jurisprudencia hizo viable su gestión no sólo por el Estado, directa o indirectamente, sino por comunidades organizadas y aún por particulares (C.P. art. 365), según lo aconsejen las conveniencias sociales y las características técnicas y económicas del servicio.

Las características específicas del servicio y la naturaleza pública o privada del sujeto que lo presta, determinan el régimen jurídico aplicable en cada caso, el cual nunca será puro, es decir, exclusivamente de derecho público o derecho privado, sino mas bien un derecho mixto que participa de la naturaleza de ambos, sin descartar, dada la calidad de dicho sujeto, que se pueda dar una prevalencia de uno de estos derechos sobre el otro.

La concepción social del Estado de Derecho ha determinado una penetración de la sociedad en su actividad, hasta el punto de que no sólo reconoce, fomenta y hace efectiva la participación de la comunidad en la adopción de las decisiones que pueden afectarla y en la vigilancia de su gestión, sino que posibilita la intervención directa de sectores importantes y representativos de aquélla en la prestación de determinados servicios o en la realización de actividades estatales, o en fin, de tareas o labores de utilidad o interés públicos que tienden a hacer realidad sus finalidades sociales.

La competencia para la "regulación" de las actividades que constituyen servicios públicos se concede por la Constitución a la ley, a la cual se confía la misión de formular las normas básicas relativas a: la naturaleza, extensión y cobertura del servicio, su carácter de esencial o no, los sujetos encargados de su prestación, las condiciones para asegurar la regularidad, permanencia, constancia, calidad y eficiencia en su prestación, las relaciones con los usuarios, en lo que atañe a sus deberes, derechos, al régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas que presten el servicio, el régimen tarifario, y la manera como el Estado ejerce el control, la inspección y la vigilancia para asegurar su prestación eficiente (arts. 1, 2, 56, 150-23, 365, 367, 368, 369 y 370 C.P.).

2.2. En lo que concierne con los servicios públicos domiciliarios, la Constitución determina las reglas generales a las cuales debe someterse el legislador para regular su prestación y para controlar su eficiencia y calidad, en los siguientes términos:

⁵ Sentencia C-980 de 2010.

- Corresponde a la ley fijar las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos los de solidaridad y redistribución de ingresos, y las entidades competentes para fijar las tarifas.

- Cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejan, dichos servicios se prestarán directamente por el municipio. Por su parte, los departamentos cumplirán funciones de apoyo y de coordinación.

- Podrán concederse subsidios por la Nación y las entidades descentralizadas "para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas".

- Con sujeción a la ley, corresponde al Presidente de la República señalar las políticas generales de administración y eficiencia de los referidos servicios y "ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que los presten".

Se hace necesario precisar, que la competencia de la ley en lo que guarda relación con el marco normativo general que regula las actividades constitutivas de servicios públicos, que vincula y es aplicable a las entidades territoriales prestatarias de éstos, no excluye la capacidad de regulación de índole administrativa que corresponde a las asambleas y a los concejos para reglamentar la eficiente prestación de los servicios públicos a cargo de los departamentos, los municipios y distritos, con sujeción a la ley y a la Constitución (C.P. arts. 300-1, 313-1 y 322).

2.3. A la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad de creación constitucional (art. 370) se le encomendó el ejercicio de las funciones presidenciales de control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios.

La adscripción constitucional de dichas funciones, autoriza a la Superintendencia para intervenir y revisar, en determinadas circunstancias, las operaciones y decisiones de quienes prestan servicios públicos domiciliarios, cuando éstas se juzguen contrarias a las previsiones legales, a las regulaciones generales del Gobierno sobre administración y control de su eficiencia, a las disposiciones que a nivel regional o local se hayan expedido sobre tales servicios, y aun a los propios reglamentos internos del servicio, adoptados por las empresas prestatarias de éste, con sujeción a la normatividad superior.

3. Los derechos y prerrogativas de autoridad pública que se reconocen a las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Diferentes disposiciones de la ley 142 de 1994, con miras a asegurar la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia del servicio, otorgan a las empresas de servicios públicos domiciliarios una serie de derechos, privilegios y prerrogativas que son propias del poder público, vgr, la calificación como esenciales de los servicios públicos domiciliarios y, por consiguiente, la prohibición de la huelga en ellos, la posibilidad de adelantar expropiaciones de inmuebles, o la facultad de imponer servidumbres, hacer ocupaciones temporales de inmuebles o remover cultivos u obstáculos que se encuentren en los mismos, para asegurar la organización y el funcionamiento del servicio, en los términos de la ley 56 de 1981, así como la potestad de ejercer la autotutela, propia de las autoridades administrativas, cuando pueden a través de decisiones unilaterales o actos administrativos definir una controversia frente al usuario y, por consiguiente, declarar lo que es derecho en un caso concreto, e incluso decidir el recurso de reposición contra dichas decisiones (arts. 4, 56, 57, 106 a 114, 117, 119, 152 a 159).

Consecuente con lo dicho, si la ley le ha otorgado a las empresas el repertorio de derechos, prerrogativas y privilegios que se han mencionado, que son propios de las autoridades públicas, también pueden serle aplicables los mecanismos del control de legalidad que se han establecido para los actos administrativos que profieren las autoridades administrativas, pues al lado de la prerrogativa pública el derecho igualmente regula los mecanismos para la protección de los derechos de los administrados.

4. La relación del usuario con la entidad prestataria del servicio.

La Corte Constitucional en la Sentencia T-540 de 1992^[1] analizó la relación jurídica usuario -entidad prestadora del servicio público, en los siguientes términos:

"La naturaleza jurídica de las relaciones entre los usuarios de servicios públicos y las empresas encargadas de su prestación no es un tema pacífico en la doctrina. Por un lado, la tesis privatista, anteriormente vinculada a la distinción de actos de autoridad y actos de gestión de la administración, hoy en auge en razón del movimiento que favorece la privatización de empresas de servicios públicos, postula la aplicación del derecho privado a muchas prestaciones administrativas, en especial las desempeñadas por concesionarios. La tesis de la naturaleza jurídico-pública, de otra parte, sostenida por la doctrina alemana, señala que invariablemente la actividad inherente a todos los servicios públicos no es contractual, sino reglamentaria. Se busca enfatizar la prevalencia de la seguridad jurídica sobre las ventajas individuales de la contratación privada en atención a que la prestación de servicios es una actividad dirigida a la realización del interés público. Ninguna posición unilateral, sin embargo, ha logrado responder cabalmente a las características de los diversos servicios públicos".

"La relación jurídica entre el usuario y las empresas de servicios públicos domiciliarios es, en algunos aspectos y respecto de ciertos servicios, una relación legal y reglamentaria, estrictamente objetiva, que se concreta en un derecho a la prestación legal del servicio en los términos precisos de su reglamentación, sin que se excluya la aplicación de normas de derecho privado en materias no reguladas por la ley".

(...)

"La situación jurídica del usuario en parte es contractual y en parte reglamentaria, según lo establezca el propio legislador (CP art. 365). Esta regulación es más intensa y abarca mayor número de aspectos de las relaciones entre el Estado y los usuarios cuando el servicio asume un carácter acentuadamente más administrativo y se presta directamente por el Estado. Al contrario, tratándose de servicios públicos prestados por particulares, los aspectos o problemas no previstos en la reglamentación administrativa, salvo si de su naturaleza se deduce lo contrario, deben resolverse aplicando criterios contractualistas, más afines a las actividades desarrolladas por los concesionarios de un servicio público".

"No es entonces exótico que la relación jurídica entre usuario y empresa de servicios públicos sea simultáneamente estatutaria y contractual. En materia de servicios públicos domiciliarios, por el contrario, esta es la regla general, debido a que su prestación involucra derechos constitucionales - salud, educación, seguridad social, etc. - y su reglamentación administrativa obedece a intereses públicos determinados, quedando reservada su gestión, control y vigilancia a los organismos del Estado".

En la ley 142 de 1992 las relaciones jurídicas entre los usuarios y las empresas prestatarias de los servicios públicos domiciliarios, tienen fundamentalmente una base contractual. El contrato, "uniforme, consensual en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ellas para ofrecerlas a un número de usuarios no determinados", se rige por las disposiciones de dicha ley, por las condiciones especiales que se pactan con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalan las empresas de servicios públicos, y por las normas del Código del Comercio y del Código Civil (art. 128, inciso 1 y 132, inciso 1). Por lo tanto, dicha relación jurídica no sólo se gobierna por las estipulaciones contractuales y el derecho privado, sino por el derecho público, contenido en las normas de la Constitución y de la ley que establecen el régimen o estatuto jurídico de los servicios públicos domiciliarios, las cuales son de orden público y de imperativo cumplimiento, porque están destinadas a asegurar la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios, el ejercicio, la efectividad y la protección de los derechos de los usuarios, y a impedir que las empresas de servicios públicos abusen de su posición dominante.

La relación estatutaria o reglamentaria que aparte de la contractual rige las relaciones usuario - empresa tiene especial significación, cuando la ley 142 en los artículos 152 a 159 regula los mecanismos de defensa de los usuarios en sede de las empresas, entre los cuales se encuentra el derecho de petición y los recursos de reposición y apelación, así como los requisitos y la oportunidad para hacer uso de estos, su trámite y los órganos competentes para resolverlos.

. La administración se encuentra sometida al principio de legalidad, lo cual supone que los actos administrativos que ella expida deben adecuarse o estar conformes con el ordenamiento jurídico. La observancia del principio de legalidad, aun cuando es un deber de la administración, no siempre es acatado por ésta. Por tal razón, se le otorga a los administrados el derecho de utilizar ciertos mecanismos, a través de los cuales ejercen un control de legalidad sobre sus decisiones. Dichos mecanismos se utilizan, bien en sede administrativa o jurisdiccional, y son en nuestro medio los recursos de la vía gubernativa (reposición o apelación) y las acciones contencioso administrativas.

Desde la óptica de las actuaciones administrativas, el recurso de apelación ha sido considerado como un medio de impugnación instituido en beneficio de la parte afectada con una decisión de un órgano administrativo, cuya finalidad es la de obtener que el superior jerárquico de éste la revise y proceda a reformarla o a revocarla. Según nuestro Código Contencioso Administrativo, la interposición del recurso de apelación es un presupuesto necesario

para el agotamiento de la vía gubernativa y un requisito de procedibilidad para el ejercicio de la acción contencioso administrativa.

En la forma como aparece diseñada, la apelación es un recurso jerárquico propio de las organizaciones administrativas centralizadas, aunque no se descarta la posibilidad, como lo muestra la realidad, que dentro de organismos o entidades descentralizadas pueda establecerse dicho recurso, o cuando se dan los fenómenos de desconcentración, por adscripción de funciones, o de delegación (arts. 209 y 211, inciso final, C.P.), con miras a garantizar la doble instancia en determinadas actuaciones. En todo caso, el referido recurso supone la existencia de una jerarquía, esto es, una relación interorgánica que se caracteriza por un vínculo de subordinación de un órgano con respecto a otro.

5.2. La jerarquía, por consiguiente, determina una relación entre órganos y por efecto derivado, entre personas, siempre que órganos y personas hagan parte de una misma esfera de competencia funcional.

El objetivo de esta fórmula organizativa es mantener y consolidar la unidad en las políticas, las acciones y las decisiones dentro de un organismo administrativo y aún con respecto al conjunto de éstos que integran un sector (sector educativo, sector agropecuario, etc). Es más, no se descarta, como se vio antes, que en virtud de la delegación o de la desconcentración de funciones se puedan dar, dentro de un mismo ámbito de competencia funcional de órganos que pertenecen a diferentes organismos administrativos, relaciones de naturaleza jerárquica, con miras a buscar la unidad en las actividades y en las decisiones administrativas.

El distintivo que caracteriza este sistema de organización administrativa es la posición de supremacía del órgano superior sobre el inferior y, por ende, la subordinación de éste en relación con aquél. En tal virtud, el superior es titular de una serie de potestades, entre las cuales se encuentran, la de ejercer un control sobre la actividad del inferior y la posibilidad de revisar, modificar o revocar sus actos.

5.3. Los servicios públicos domiciliarios son prestados a través de empresas organizadas como sociedades por acciones, bajo un régimen jurídico especial, cuyo objeto social es la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas, combustible, telefonía fija pública básica conmutada y de telefonía local móvil en el sector rural (arts. 1 y 17 Ley 142/94).

Según el art. 15 de la referida ley, dichos servicios también pueden ser prestados por:

- Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos.

- Los municipios cuando asuman su prestación en forma directa, a través de su administración central.

- Las organizaciones autorizadas para prestar servicios públicos en municipios menores en áreas rurales.

- Las entidades descentralizadas de cualquier orden, territorial o nacional, que al momento de expedirse la ley 142/94 estén prestando cualquiera de dichos servicios públicos, y que procedan a organizar sociedades por acciones cuyo objeto sea la prestación de éstos, o empresas de carácter industrial o comercial, así como las demás entidades autorizadas para ello, durante los períodos de transiciones previstos en dicha ley.

5.4. Los arts. 154 y 159 de la ley 142/94, de los cuales hacen parte los segmentos acusados, regulan los recursos que puede interponer el suscriptor o usuario "para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato".

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realiza la empresa procede el recurso de reposición, del cual conoce el órgano que dictó la respectiva providencia. El recurso de apelación sólo tiene cabida en los casos en que expresamente aparezca consagrado y debe ser interpuesto como subsidiario del de reposición y "se presentará ante la Superintendencia".

...a Constitución establece que los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que establezca la ley, la cual, además, "fijará las competencias y responsabilidades relativas a su prestación", y determinará, entre otras cosas, los deberes y derechos de los usuarios, y el régimen de su protección (arts. 150-23, 365, 367 y 369). Por consiguiente, se adecuan a las normas constitucionales los segmentos normativos acusados, porque ellos regulan una materia -el recurso de apelación- que se encuadra en la competencia que tiene el legislador para establecer el régimen jurídico de los servicios públicos domiciliarios, dentro del cual se comprende la facultad para arbitrar mecanismos para la defensa de los derechos de los usuarios. Y es indudable que el recurso de apelación ante la Superintendencia constituye un medio para la protección de dichos derechos.

f) La Constitución advierte que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber de éste asegurar su prestación en condiciones de eficiencia y calidad. Por lo tanto, sea que el servicio se preste por los municipios, empresas industriales y comerciales oficiales, por comunidades organizadas, o por sociedades comerciales por acciones, el Estado no se desprende de la responsabilidad que le corresponde para que a través de las funciones de control, inspección y vigilancia garantice dichas condiciones de eficiencia y calidad. Por lo tanto, no puede resultar extraño, que pueda resolver por intermedio de la Superintendencia los recursos de apelación de los usuarios que tiendan a garantizar sus derechos y el principio de legalidad en las decisiones que emitan las entidades encargadas de la prestación de los referidos servicios. De este modo, la ley ha establecido un mecanismo ágil y efectivo de solución de los conflictos entre los usuarios y las entidades prestatarias de los servicios, en la propia sede de la administración, que busca, en lo posible, evitar que aquéllos acudan de ordinario a la vía jurisdiccional.

Reiterado en sentencia C-558 de 2001.

Improcedencia de la acción de tutela para decretar los efectos derivados del silencio administrativo positivo en materia de servicios públicos domiciliarios. Reiteración de jurisprudencia.

El artículo 152 de la Ley 142 de 1994^[1] señala que los usuarios o suscriptores de servicios públicos domiciliarios pueden presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. De no ser resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación conforme lo estipula el artículo 158 de la misma ley^[2], estas peticiones, quejas y recursos se entenderán resueltas a favor del peticionario. Frente a este evento, la regulación especial al respecto señala que la propia entidad deberá dictar el acto administrativo que reconozca al suscriptor o usuario los efectos que produjo dicha figura dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término.

Ahora bien, esta Corporación ha sostenido reiteradamente que no es procedente la acción de tutela para solicitar el reconocimiento de los efectos derivados de este silencio administrativo positivo, ya que la regulación especial en materia de servicios públicos prevé otro medio de defensa para ello.^[3] En efecto, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 dispone un procedimiento administrativo a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para exigir los efectos derivados de la ocurrencia de un silencio administrativo positivo, así como para solicitar la imposición de las sanciones a las empresas que se abstengan injustificadamente de reconocer sus efectos. Dicho procedimiento administrativo se encuentra previsto en el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que reglamenta el citado artículo 158 de la Ley 142 de 1994:

Artículo 123. Ámbito de aplicación de la figura del silencio administrativo positivo, contenida en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. "De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo

de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Parágrafo. Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de "petición", comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuarios." (Subrayas fuera del texto original).

Así, siendo la acción de tutela un mecanismo de amparo subsidiario y residual, ella resulta improcedente ante la existencia de este medio defensa especialmente previsto para hacer efectivo el silencio administrativo positivo a favor del usuario. De esta manera lo ha señalado esta Corporación:

"Por eso, el mecanismo de protección administrativo que surge con ocasión de la ocurrencia del silencio administrativo positivo se presenta, para este caso, como el mecanismo de defensa más garantista de los derechos de petición y debido proceso de la actora, pues a través de la intervención de la Superintendencia de Servicios Públicos, en los términos que establece la Ley 142 de 1994 y el Decreto 2150 de 1995, no sólo se resolverá la solicitud como tal, sino que se podrá garantizar -en caso de que se demuestre que en realidad operó el silencio administrativo positivo- que el contenido mismo de la respuesta que deba dar la empresa accionada sea favorable a los intereses de la actora." (Sentencia T-447 de 2003, M.P. Rodrigo Escobar Gil)

Teniendo en consideración que el demandante solicita al juez de tutela el reconocimiento de los efectos derivados del silencio administrativo positivo que a su juicio se produjeron por la no solución oportuna de los recursos de reposición y en subsidio de apelación que presentó, la Sala de Revisión considera que este mecanismo de amparo constitucional resulta improcedente para proteger los derechos invocados.

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional citada, el demandante debe acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto presunto conforme al artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y al artículo 123 del Decreto 2150 de 1995. La regulación especial en materia de servicios públicos ha dispuesto este procedimiento administrativo encaminado justamente a decidir la controversia que el actor plantea equivocadamente a través de la acción de tutela.⁶

6. CASO CONCRETO

En el caso que hoy ocupa la atención del despacho, se tiene que el accionante Armando Valera Sarmiento, afirma que presentó Recurso de Reposición ante CLARO COLOMBIA S.A., el 2 de septiembre de 2021, frente al acto administrativo dada por CLARO, de fecha 31/08/2021,

Solicitando le fuera reestablecido el servicio en el mismo inmueble en la dirección Diagonal 20 A N° 19 D- 25 del Barrio Los 3 Caciques, teniendo en cuenta que no presentaba deuda pendiente alguna y así mismo le fuera certificado la solicitud donde realizó bien sea escrita o el audio si fue por llamada telefónica, del retiro del servicio de Internet Hogar cuenta No. 75499749.

Ahora bien, sobre las afirmaciones efectuada, las pruebas obrantes en el expediente digital y las cuales fueron aportadas por el accionante, acreditan que efectivamente radicó de manera electrónica el recurso señalado objeto de esta acción de tutela a través del correo electrónico de la accionada solucionesclaro@claro.com.co. (ver anexo 01 del expediente digital, TUTELA, ARMANDO SARMIENTO y anexos 02, 03)

De acuerdo a lo aportado , el recurso de reposición ataca la decisión de fecha 31 de agosto de 2021 RES PQR 856801448 en la cual aduce se le indicó:

⁶ T-772 de 2005

“le informamos que una vez realizadas las validaciones correspondientes sobre su cuenta No. 75499749 evidenciamos que el 26 de julio de 2021 mediante radicado No. 853989142 vía telefónica, usted genera la cancelación de sus servicios al no contar con la cobertura de los servicios en la dirección de traslado informada, por lo que su cuenta se cancela conforme a su solicitud a fecha de corte el 3 de agosto de 2021 y a la fecha no presenta saldos pendientes por cancelar.No obstante, es necesario que recordarle que aún se encuentra pendiente la devolución de los equipos que fueron entregados en calidad de comodato para la prestación de los servicios, por lo que le sugerimos realizar la entrega de los mismos y así evitar cobros futuros por dicho concepto.”

Y se centra en que se reponga la decisión de no acceder a la pretensión del reclamo del 9 de agosto de 2021 y en su lugar se le restablezca el servicio en el inmueble Diagonal 20ª No. 19D -25 , atendiendo a que no tiene deuda alguna. Es decir que se restablezca el servicio por que no ha solicitado cancelación. Y adicionalmente se le certifique la solicitud que realizo bien sea escrita o el audio si fue por llamada telefónica,del retiro del servicio de Internet Hogar cuenta No. 75499749 en la direcciónDiagonal 20 A N° 19 D-25 del Barrio Los Cacique de Valledupar.

Noticiada la accionada CLARO COLOMBIA S.A, COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., radicó escrito de contestación mediante su Representante Legal Dra. VIVIANA JIMENEZ VALENCIA, identificada con C.C. 52.252.627, señalando lo siguiente:

Que efectivamente el accionante había adquirido servicios fijos bajo el número SACASTRSB10000 ó 7893279, en fecha 8 de marzo de 2013, desactivándolo el 3 de agosto de 2021.

Que se encuentra reportado bajo la denominación PAGO VOLUNTARIO SIN HISTORICO DE MORA, sin reporte negativo.

Que en cuanto a lo concerniente a la presunta vulneración del derecho mencionado, si bien el accionante hace referencia únicamente al denominado Recurso **del 11 de enero de 2022**, haciendo uso de su derecho fundamental señalan que ha dirigido varias solicitudes respetuosas en distintas ocasiones, ante las cuales COMCEL S.A. procedió a emitir respuesta de fondo y en debida forma, detallandolo de la siguiente manera:

1. **856801448.**

“ Fue recibida el 9 de agosto de 2021, ante lo cual se procedió con la respuesta el 31 de agosto del mismo año, en los siguientes términos:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitimos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro. En respuesta a su comunicación recibida el día 09 de agosto de 2021, en la cual nos manifiesta varios hechos puntuales para ser revisados, nos permitimos darle respuesta a cada uno de ellos:

1. En cuanto a que le sea respondida esta solicitud punto a punto conforme a su solicitud en este requerimiento teniendo en cuenta el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, por lo que solicita solución. Al respecto, nos permitimos informarle que daremos respuesta a cada uno de sus requerimientos teniendo en cuenta que la actuación de COMCEL S.

A. se ajusta totalmente a la ley y al contrato y no constituye causal de incumplimiento del contrato y está actuando de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008, por lo anterior Comcel S.

A. está dando cumplimiento a lo establecido por la ley de Habeas Data y a las Leyes establecidas por los organismos de control.

2. Frente a su inconformidad ya que desde el 5 de agosto de 2021 se quedó sin sus servicios de Claro Hogar, y al acercarse al Centro de Atención y Ventas CAV le informaron que su cuenta se encontraba cancelada a pesar de que nunca lo solicitó, por lo que solicita le sea informado porque sucedió ello.

En este caso, le informamos que una vez realizadas las validaciones correspondientes sobre su cuenta No. 75499749 evidenciamos que el 26 de julio de 2021 mediante radicado No. 853989142 vía telefónica, usted genera la cancelación de sus servicios al no contar con la cobertura de los servicios en la dirección de traslado informada, por lo que su cuenta se cancela conforme a su solicitud a fecha de corte el 3 de agosto de 2021 y a la fecha no presenta saldos pendientes por cancelar. No obstante, es necesario que recordarle que aún se encuentra pendiente la devolución de los equipos que fueron entregados en calidad de comodato para la prestación de los servicios, por lo que le sugerimos realizar la entrega de los mismos y así evitar cobros futuros por dicho concepto.

3. En la cual nos manifiesta su inconformidad por la mala atención brindada por parte de nuestra asesora de servicio al cliente ya que le canceló sus servicios. En este punto, nos permitimos informarle que la conducta que usted nos reporta no se encuentra dentro de los estándares dados por la empresa a sus colaboradores para la atención a sus usuarios, por lo cual le pedimos excusas por los inconvenientes que la situación presentada haya podido ocasionar.

Activar Windc
Ve a Configuraci3n

En consecuencia, es pertinente informarle que Comcel cuenta con un procedimiento establecido para investigar los hechos reportados por los usuarios como anómalos en relación a las conductas de sus empleados, en marco de dicho procedimiento se adoptan las medidas pertinentes en caso.

4. Conforme a su solicitud de que le sea informado quien canceló sus servicios.
Al respecto, nos permitimos informarle que tal y como se le indicó anteriormente, usted realizó la cancelación de sus servicios mediante radicado No. 853989142 el 26 de julio de 2021, teniendo en cuenta que para este tipo de procedimientos, se realizan preguntas filtro de seguridad que sólo son de su conocimiento, por lo que no se genera solicitud de este proceso por parte de un tercero.

5. Frente a la generación e indemnización por daños y perjuicios de manera respetuosa le informamos que es la justicia civil la encargada de establecer su procedencia.

6. Con relación al cumplimiento del artículo 6 de la ley 1266 de 2008, le informamos que COMCEL S. A. garantiza que la información que suministra a las bases de datos es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible y se realiza de acuerdo con los pagos que realiza el usuario. Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos. Apreciado cliente si tiene alguna inquietud sobre esta respuesta o requiere información adicional, lo invitamos a escribirnos a través de nuestro canal digital WhatsApp en el siguiente link <https://bit.ly/3wtRU7q> o en nuestra página web en la sección Legal y Regulatorio / Radica Quejas y Recursos / Solución al Contacto PQR WhatsApp.

Sobre esta anexan recibo de entrega:

| Resumen del mensaje | | |
|---------------------|---|--|
| Id Mensaje | 1931715 | |
| Emisor | Atento.Colombia@claro.com.co | |
| Destinatario | armandovalera2367@gmail.com - ARMANDO VALERA SARMIENTO | |
| Asunto | Respuesta PQR: 856801448 Con No. De Cuenta: 75499749 COMCEL | |
| Fecha Envío | 2021-08-31 19:13 | |
| Estado Actual | Acuse de recibo | |

| Trazabilidad de notificación electrónica | | |
|--|---------------------|--|
| Evento | Fecha Evento | Detalle |
| Mensaje enviado con estampa de tiempo | 2021/08/31 19:14:35 | Tiempo de firmado: Sep 1 00:14:31 2021 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6. Aug 31 19:14:32 cl-t205-282cl postfix/smtp [15345]: 9D1F3124845D: to=<armandovalera2367@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [209.85.201.27]:25, delay=0.95, delays=0.12/0.19/0.64, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK DMARC:Quarantine 1630455272 o5si13097023qva.108 - gsmtpl) |
| Acuse de recibo | 2021/08/31 19:14:46 | |

2. 856801448. Fue recibida el 9 de agosto de 2021, ante lo cual procedieron a dar respuesta el 1 de septiembre del mismo año, en los siguientes términos:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro. En respuesta a su comunicación recibida el día 09 de agosto de 2021, en la cual nos manifiesta varios hechos puntuales para ser revisados, nos permitimos darle respuesta a cada uno de ellos:

1. En cuanto a que le sea respondida esta solicitud punto a punto conforme a su solicitud en este requerimiento teniendo en cuenta el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, por lo que solicita solución.

Al respecto, nos permitimos informarle que daremos respuesta a cada uno de sus requerimientos teniendo en cuenta que la actuación de COMCEL S.

A.

se ajusta totalmente a la ley y al contrato y no constituye causal de incumplimiento del contrato y está actuando de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008, por lo anterior Comcel S.

A.

está dando cumplimiento a lo establecido por la ley de Habeas Data y a las Leyes establecidas por los organismos de control.

2. Frente a su inconformidad ya que desde el 5 de agosto de 2021 se quedó sin sus servicios de Claro Hogar, y al acercarse al Centro de Atención y Ventas CAV le informaron que su cuenta se encontraba cancelada a pesar de que nunca lo solicitó, por lo que solicita le sea informado porque sucedió ello.

En este caso, le informamos que una vez realizadas las validaciones correspondientes sobre su cuenta No. 75499749 evidenciamos que el 26 de julio de 2021 mediante radicado No. 853989142 vía telefónica, usted genera la cancelación de sus servicios al no contar con la cobertura de los servicios en la dirección de traslado informada, por lo que su cuenta se cancela conforme a su solicitud a fecha de corte el 3 de agosto de 2021 y a la fecha no presenta saldos pendientes por cancelar.

No obstante, es necesario que recordarle que aún se encuentra pendiente la devolución de los equipos que fueron entregados en calidad de comodato para la prestación de los servicios, por lo que le sugerimos realizar la entrega de los mismos y así evitar cobros futuros por dicho concepto.

3. En la cual nos manifiesta su inconformidad por la mala atención brindada por parte de nuestra asesora de servicio al cliente ya que le canceló sus servicios.

En este punto, nos permitimos informarle que la conducta que usted nos reporta no se encuentra dentro de los estándares dados por la empresa a sus colaboradores para la atención a sus usuarios, por lo cual le pedimos excusas por los inconvenientes que la situación presentada haya podido ocasionar.

En consecuencia, es pertinente informarle que Comcel cuenta con un procedimiento establecido para investigar los hechos reportados por los usuarios como anómalos en relación a las conductas de sus empleados, en marco de dicho procedimiento se adoptan las medidas pertinentes en caso.

4. Conforme a su solicitud de que le sea informado quien canceló sus servicios.

Al respecto, nos permitimos informarle que tal y como se le indicó anteriormente, usted realizó la cancelación de sus servicios mediante radicado No. 853989142 el 26 de julio de 2021, teniendo en cuenta que para este tipo de procedimientos, se realizan preguntas filtro de seguridad que sólo son de su conocimiento, por lo que no se genera solicitud de este proceso por parte de un tercero.

5. Frente a la generación e indemnización por daños y perjuicios de manera respetuosa le informamos que es la justicia civil la encargada de establecer su procedencia.

6. Con relación al cumplimiento del artículo 6 de la ley 1266 de 2008, le informamos que COMCEL S.

Activar Window:
Ve a Configuración p

garantiza que la información que suministra a las bases de datos es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible y se realiza de acuerdo con los pagos que realiza el usuario.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Apreciado cliente si tiene alguna inquietud sobre esta respuesta o requiere información adicional, lo invitamos a escribirnos a través de nuestro canal digital WhatsApp en el siguiente link <https://bit.ly/3wtRU7q> o en nuestra página web en la sección Legal y Regulatorio / Radica Quejas y Recursos / Solución al Contacto PQR WhatsApp

Igualmente, se certifica la respectiva entrega de la respuesta a la dirección proporcionada por el peticionario, así:

| Resumen del mensaje | | |
|--|--|---|
| Id Mensaje | 1936016 | |
| Emisor | Atento.Colombia@claro.com.co | |
| Destinatario | armandovalera2367@gmail.com - ARMANDO VALERA SARMIENTO | |
| Asunto | Respuesta PQR: 856801448 Con No. De Cuenta: 75499749 COMCEL | |
| Fecha Envío | 2021-09-01 18:42 | |
| Estado Actual | Acuse de recibo | |
| Trazabilidad de notificación electrónica | | |
| Evento | Fecha Evento | Detalle |
| Mensaje enviado con estampa de tiempo | 2021/09/01 18:43:07 | Tiempo de firmado: Sep 1 23:43:04 2021 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6 |
| Acuse de recibo | 2021/09/01 18:50:42 | Sep 1 18:43:05 cl-i205-282cl postfix/smp [23924]: A8DB21248515: to=<armandovalera2367@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [209.85.201.27]:25, delay=0.81, delays=0.19/0.0.21/0.41, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK DIMARC:Quarantine 1630539785 s2s8533535qtl.334 - gmtp) |

Activar Window
Ve a Configuración p

3. 861300204. Que el 2 de septiembre de 2021 presentó el accionante el escrito objeto de debate dentro de la presente acción, en el que le fue enviada la respuesta al accionante el 9 de septiembre del mismo año, en los siguientes términos:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro. En respuesta a su comunicación recibida el día 02 de septiembre de 2021, en el que presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta emitida al CUN: 4488-21-0002445296; Le indicamos que el presente acto administrativo no es atendido como Recurso de Reposición, ya que esta figura solo se aplica cuando existe alguna inconformidad con una respuesta emitida anteriormente por la compañía asociada a una PQR (Petición, queja o recurso) verbal o escrita.

1. Reconexión.

Le informamos que para la reconexión de su servicio debe comunicarse a través de nuestra línea *611 desde su móvil Claro Prepago o Postpago, 7441818 en Bogotá, 01 8000 341818 desde cualquier lugar del país o a través de nuestro WhatsApp 311-200-0000.

2. Certificación de cancelación.

Le informamos que el usuario solicitó la cancelación de acuerdo a lo expuesto por este bajo el radicado No. 856801448.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Con soporte de envío:

| Resumen del mensaje | | |
|----------------------|---|--|
| Id Mensaje | 1964007 | |
| Emisor | Atento.Colombia@claro.com.co | |
| Destinatario | armando@gmail.com - ARMANDO VALERA SARMIENTO | |
| Asunto | Respuesta PQR: 861300204 Con No. De Cuenta: 75499749 COMCEL | |
| Fecha Envio | 2021-09-09 02:41 | |
| Estado Actual | Acuse de recibo | |

| Trazabilidad de notificación electrónica | | |
|--|---------------------|--|
| Evento | Fecha Evento | Detalle |
| Mensaje enviado con estampa de tiempo | 2021/09/09 02:42:30 | Tiempo de firmado: Sep 9 07:42:29 2021 GMT Politica: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6. Sep 9 02:42:29 ct-t205-282cl postfix/smtp [4996]: 11F551248619: to=<armando@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [209.85.201.27]:25, delay=0.67, delays=0.09/0.17/0.41, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK DMARC:Quarantine 1631173349 x14si576940qvb.184 - gsmtp) |
| Acuse de recibo | 2021/09/09 02:42:50 | |

4. Y que por ultimo en fecha 11 de enero de 2022, el actor presentó una nueva solicitud, en la que procedieron a la respectiva respuesta de fondo y en debida forma el 2 de febrero de 2022, así:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro. En respuesta a su comunicación recibida el día 11 de enero de 2022, en el que presenta recurso de reposición, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta emitida al radicado No. 4488-21-0002688403, afirmando que:

Inicialmente, nos permitimos informarle que su Recurso de Reposición fue presentado de manera extemporánea, lo anterior teniendo en cuenta que este debió sea presentado dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de respuesta del derecho de petición.

1. Indica que no ha recibido respuesta de la reclamación radicada el 2 de septiembre de 2021.

Claro Colombia S. A. , da respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto.

Aclaremos que los días hábiles son los días naturales, independiente de los fines de semana y días festivos, asimismo, le informamos: Para efectos de responder las peticiones, las quejas y los recursos, los proveedores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

En su caso radicó el recurso de reposición el 2 de septiembre de 2021, asignándole el número de Ticket No. 861300204 y CUN No 4488-21-0002688403, a la cual se le emitió respuesta el día 8 de septiembre de 2021, por medio del correo armando@gmail.com (registrado en su solicitud) dando trámite a la misma dentro de los tiempos establecidos. Adjunto al presente comunicado se envía copia de la respuesta señalada.

2. Indica que contrato el servicio de internet por un valor de \$20. 000 y después para poder tener derecho al WIFI por valor de \$5. 000 más para un total mensual de \$25. 000, ahora se factura por \$32. 000.

Al respecto, le indicamos que este comunicado no aplica recurso alguno y se atiende como un derecho de petición informativo teniendo en cuenta que ya existió una comunicación expresa sobre su pretensión.

Por lo anterior, es importante precisar que hemos dado trámite a su derecho de petición inicial, que tuvo respuesta al ticket No 713831403 el 31 de mayo de 2019, mediante Consecutivo N° RVA 10000- 2904462.

Así mismo al recurso de reposición interpuesto, el cual tuvo respuesta el 24 de julio de 2019, al ticket No 723006979 mediante Consecutivo N° RVA 10000-2980698.

En consideración a lo anterior, procedemos anexas las repuestas previas dadas junto con las guías de las entregas de las mismas.

Por lo cual le solicitamos remitirse a las repuestas previas dadas a idénticos hechos, las cuales se entregaron en las fechas mencionadas anteriormente.

Es importante aclarar que, actualmente su cuenta No 56733231, se encuentra activa y presenta un saldo a favor por valor de \$ 1. 203 IVA incluido.

Por lo anterior contra la presente decisión no proceden recursos por cuanto los mismos ya fueron tramitados.

Le recordamos que, el aumento de tarifa se realiza de acuerdo a lo estipulado en la cláusula séptima del contrato TIC, firmado para la prestación de servicios. Esta cláusula indica que al finalizar cada trimestre se revisarán las tarifas de los servicios prestados y podrán modificarse para el siguiente trimestre cuidando siempre que el aumento no sea superior al 20%. Nuestro deber es informarle antes de que entren en vigencia las nuevas tarifas, por esta razón le confirmamos que, en la factura mensual emitida para el mes de diciembre de 2019, se le notificó sobre el aumento que se registró a partir del 1 de enero de 2020, quedando con una renta de \$32. 000.

Asimismo, su cuenta se encuentra cancelada desde el 3 de agosto de 2021, a solicitud del titular y según el corte de facturación.

Se conceden recursos únicamente a la tarifa de \$32. 000 del presente comunicado, ya que es una nueva pretensión, y no se encuentra señalada en su reclamación radicada en primera instancia.

3. Reconexión del servicio de la cuenta No 75499749.

Es importante aclarar que, si requiere el titular efectuar modificación del estado de la suscripción, las tarifas de éstos se ajustarán a las políticas comerciales vigentes, por lo tanto, lo invitamos a Contáctenos a través de Mi Claro APP, solo debe descargar la aplicación en su móvil y listo, recuerde que también podrá contactarnos por medio de nuestra línea nacional 01 800 3 200 200 o en nuestros CAVS centros de atención y ventas, razón por la cual, no se realiza modificación en la suscripción, ya que debemos contar con la aprobación del titular según sus necesidades y que acepte el costo del plan.

4. Cancelación del servicio de la cuenta No 75499749.

En consecuencia, es pertinente informarle que Comcel cuenta con un procedimiento establecido para investigar los hechos reportados por los usuarios como anómalos en relación a las conductas de sus empleados, en marco de dicho procedimiento se adoptan las medidas pertinentes en caso.

4. Conforme a su solicitud de que le sea informado quien canceló sus servicios.

Al respecto, nos permitimos informarle que tal y como se le indicó anteriormente, usted realizó la cancelación de sus servicios mediante radicado No. 853989142 el 26 de julio de 2021, teniendo en cuenta que para este tipo de procedimientos, se realizan preguntas filtro de seguridad que sólo son de su conocimiento, por lo que no se genera solicitud de este proceso por parte de un tercero.

5. Frente a la generación e indemnización por daños y perjuicios de manera respetuosa le informamos que es la justicia civil la encargada de establecer su procedencia.

6. Con relación al cumplimiento del artículo 6 de la ley 1266 de 2008, le informamos que COMCEL S.

A.

garantiza que la información que suministra a las bases de datos es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible y se realiza de acuerdo con los pagos que realiza el usuario.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Apreciado cliente si tiene alguna inquietud sobre esta respuesta o requiere información adicional, lo invitamos a escribirnos a través de nuestro canal digital WhatsApp en el siguiente link <https://bit.ly/3wtRU7q> o en nuestra página web en la sección Legal y Regulatorio / Radica Quejas y Recursos / Solución al Contacto PQR WhatsApp.

Notificándose el 31 de agosto de 2021, y reiterándose la respuesta de la cual se notificó el 1 de septiembre de 2021.

Le informamos que el usuario solicitó la cancelación del servicio, de acuerdo a lo expuesto por este bajo el radicado No. 853989142, del 26 de julio de 2021, debido a la imposibilidad técnica para realizar el traslado del servicio a su nueva residencia, motivo por el cual se ejecuta la cancelación el día 3 de agosto de 2021.

Teniendo en cuenta que el Recurso de Reposición es interpuesto de manera extemporánea, conforme lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011, se confirma la Decisión empresarial adoptada el 8 de septiembre de 2021, mediante Radicado No. 4488-21-0002688403, encontrándose agotada la vía gubernativa.

Por lo anterior, se certifica que la petición objeto de la acción fue contestada de fondo y dentro el plazo reglamentado en la Ley 1755 de 2015, siendo comunicada la respuesta mediante correo certificado, según consta:

| Resumen del mensaje | | |
|----------------------|--|--|
| Id Mensaje | 2438043 | |
| Emisor | Atento.Colombia@claro.com.co | |
| Destinatario | armandovalera2367@gmail.com - ARMANDO VALERA SARMIENTO | |
| Asunto | Anexos - Respuesta PQR: 883408121 Con No. De Cuenta: 75499749 COMCEL | |
| Fecha Envío | 2022-02-02 06:48 | |
| Estado Actual | Acuse de recibo | |

| Trazabilidad de notificación electrónica | | |
|--|---------------------|--|
| Evento | Fecha Evento | Detalle |
| Mensaje enviado con estampa de tiempo | 2022/02/02 06:49:30 | Tiempo de firmado: Feb 2 11:49:30 2022 GMT Politica: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6. |
| Acuse de recibo | 2022/02/02 06:49:56 | Feb 2 06:49:33 cl-t205-282cl postfix/smtp [13211]: 29ED4124873F: to=<armandovalera2367@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.0.26]:25, delay=3, delays=0.12/0.1.7/1.2, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK DMARC:Quarantine 1643802573 s138si39727313ybs.292 - gsmtp) |

Activar
Ve a Con

Condiciones de procedibilidad de la Acción de Tutela

-Legitimación por Activa

-Legitimación por Pasiva

-Inmediatez

-Subsidiariedad

Se tiene que en el presente asunto se alegan varios derechos vulnerados, debido proceso y derecho de petición.

Frente al debido proceso por razón de la omisión de la empresa CLARO COLOMBIA que presta un servicio público, se tiene que conforme a lo expuesto líneas arriba, en contra de sus decisiones proceden recursos tales como los recursos de reposición y apelación.

Ahora bien, de acuerdo con lo expuesto por el actor en este caso transcurrieron 4 meses sin resolución del recurso de lo que pretende el despacho ampare su derecho al debido proceso.

En este sentido se tiene que acreditado esta que el actor presentó ante la accionada recurso de reposición y se afirma que lo hizo ante la decisión contenida en resolución PQR 856801448 de fecha 9 de agosto de 2021,.

REF. FALLO DE TUTELA

Radicado : 20001-4003-006-2022-00044-00

Accionante: ARMANDO VALERA SARMIENTO

Accionado : CLARO COLOMBIA S.A.

De la respuesta emitida por la accionada se desprende que en efecto se produjo esta respuesta y que la misma le fue notificada al accionante

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro. En respuesta a su comunicación recibida el día 09 de agosto de 2021, en la cual nos manifiesta varios hechos puntuales para ser revisados, nos permitimos darle respuesta a cada uno de ellos:

1. En cuanto a que le sea respondida esta solicitud punto a punto conforme a su solicitud en este requerimiento teniendo en cuenta el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, por lo que solicita solución.

Al respecto, nos permitimos informarle que daremos respuesta a cada uno de sus requerimientos teniendo en cuenta que la actuación de COMCEL S.

A.

se ajusta totalmente a la ley y al contrato y no constituye causal de incumplimiento del contrato y está actuando de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008, por lo anterior Comcel S.

A.

está dando cumplimiento a lo establecido por la ley de Habeas Data y a las Leyes establecidas por los organismos de control.

2. Frente a su inconformidad ya que desde el 5 de agosto de 2021 se quedó sin sus servicios de Claro Hogar, y al acercarse al Centro de Atención y Ventas CAV le informaron que su cuenta se encontraba cancelada a pesar de que nunca lo solicitó, por lo que solicita le sea informado porque sucedió ello.

En este caso, le informamos que una vez realizadas las validaciones correspondientes sobre su cuenta No. 75499749 evidenciamos que el 26 de julio de 2021 mediante radicado No. 853989142 vía telefónica, usted genera la cancelación de sus servicios al no contar con la cobertura de los servicios en la dirección de traslado informada, por lo que su cuenta se cancela conforme a su solicitud a fecha de corte el 3 de agosto de 2021 y a la fecha no presenta saldos pendientes por cancelar.

No obstante, es necesario que recordarle que aún se encuentra pendiente la devolución de los equipos que fueron entregados en calidad de comodato para la prestación de los servicios, por lo que le sugerimos realizar la entrega de los mismos y así evitar cobros futuros por dicho concepto.

3. En la cual nos manifiesta su inconformidad por la mala atención brindada por parte de nuestra asesora de servicio al cliente ya que le canceló sus servicios.

En este punto, nos permitimos informarle que la conducta que usted nos reporta no se encuentra dentro de los estándares dados por la empresa a sus colaboradores para la atención a sus usuarios, por lo cual le pedimos excusas por los inconvenientes que la situación presentada haya podido ocasionar.

Activar Windc
Ve a Configuraci3n

Y si bien se aduce por parte del actor de un recurso de reposición de fecha 2 de septiembre de 2021, la accionada también hace referencia a otro recurso de fecha 11 de enero de 2022.

Ahora bien en torno al recurso de fecha 2 de setiembre de 2021 promovido en contra de la respuesta notificada el 31 de agosto de la misma anualidad, se afirma por la accionada que se emitió respuesta en fecha 9 de septiembre de 2021

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro.

En respuesta a su comunicación recibida el día 02 de septiembre de 2021, en el que presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta emitida al CUN: 4488-21-0002445296; Le indicamos que el presente acto administrativo no es atendido como Recurso de Reposición, ya que esta figura solo se aplica cuando existe alguna inconformidad con una respuesta emitida anteriormente por la compañía asociada a una PQR (Petición, queja o recurso) verbal o escrita.

1. Reconexión.

Le informamos que para la reconexión de su servicio debe comunicarse a través de nuestra línea *611 desde su móvil Claro Prepago o Postpago, 7441818 en Bogotá, 01 8000 341818 desde cualquier lugar del país o a través de nuestro WhatsApp 311-200-0000.

2. Certificación de cancelación.

Le informamos que el usuario solicitó la cancelación de acuerdo a lo expuesto por este bajo el radicado No. 856801448.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Como soporte de cumplimiento de términos y acreditación de entrega, en la guía de envío se evidencia:

Resumen del mensaje
Id Mensaje 1964007

Emisor Atento.Colombia@claro.com.co

Como soporte de cumplimiento de términos y acreditación de entrega, en la guía de envío se evidencia:

Resumen del mensaje
Id Mensaje 1964007
Emisor Atento.Colombia@claro.com.co
Destinatario armando@gmail.com - ARMANDO VALERA SARMIENTO
Asunto Respuesta PQR: 861300204 Con No. De Cuenta: 75499749 COMCEL
Fecha Envío 2021-09-09 02:41
Estado Actual Acuse de recibo

Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento | Fecha Evento | Detalle |
|---------------------------------------|---------------------|---|
| Mensaje enviado con estampa de tiempo | 2021/09/09 02:42:30 | Tiempo de firmado: Sep 9 07:42:29 2021 GMT Politica: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6. |
| Acuse de recibo | 2021/09/09 02:42:50 | Sep 9 02:42:29 cl-4205-282cl postfix/smtpl [4996]: 11F551248619: to=<armando@gmail.com>, relay=gmail-smtpl-in.l.google.com [209.85.201.27]:25, delay=0.67, delays=0.09/0.17/0.41, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK DMARC:Quarantine 1631173349 x14si576940qvb.184 - gsmtpl) |

Y en respuesta al escrito del 11 de enero de 2022 se le dice nuevamente que se dio respuesta al escrito del 2 de septiembre de 2021

REF. FALLO DE TUTELA

Radicado : 20001-4003-006-2022-00044-00

Accionado: ARMANDO VALERA SARMIENTO

Accionado : CLARO COLOMBIA S.A.

Se recibió el 2 de septiembre de 2021 y obtuvo respuesta el 9 de septiembre del mismo año, en los siguientes términos:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar, resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro. En respuesta a su comunicación recibida el día 02 de septiembre de 2021, en el que presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta emitida al CUN: 4488-21-0002445296; Le indicamos que el presente acto administrativo no es atendido como Recurso de Reposición, ya que esta figura solo se aplica cuando existe alguna inconformidad con una respuesta emitida anteriormente por la compañía asociada a una PQR (Petición, queja o recurso) verbal o escrita.

1. Reconexión.

Le informamos que para la reconexión de su servicio debe comunicarse a través de nuestra línea *611 desde su móvil Claro Prepago o Postpago, 7441818 en Bogotá, 01 8000 341818 desde cualquier lugar del país o a través de nuestro WhatsApp 311-200-0000.

2. Certificación de cancelación.

Le informamos que el usuario solicitó la cancelación de acuerdo a lo expuesto por este bajo el radicado No. 856801448.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

De acuerdo a lo anterior entonces de frente al escrito del 2 de septiembre de 2021 que el actor presente como recurso de reposición y en subsidio apelación, la entidad a respuesta en fecha 9 de septiembre emitiendo una decisión en la cual manifiesta que no lo atiende como recurso de reposición como quiera que no se presenta de frente a una reclamación.

En este orden, estima esta servidora que si bien se aporta pantallazos de la sociedad accionada de las respuestas emitidas, si el actor estima que no se ha resuelto el recurso de reposición, y las consecuencias que ello apareja, tiene otro medio para reclamar las consecuencias de la falta de resolución de un recurso de reposición como se indicó en la parte considerativa, ante la misma superintendencia de servicios públicos.

Por lo que para efectos de reclamar las consecuencias de un eventual silencio administrativo positivo tendría el actor otro medio y siendo la acción de tutela excepcional y residual, para tales efectos resulta improcedente.

Por otra parte, si se alega vulneración del derecho de petición, se tiene acreditado que efectivamente el accionante presentó en la fecha relacionada Recurso de Reposición en fecha 2 de septiembre de 2021, petición o Recurso que le fue contestada por la entidad como se evidencia en el anexo 15 del expediente digital en fecha 8 de septiembre de 2021, donde la empresa CLARO COLOMBIA S.A, o COMUNICACIONES CELULAR S.A, COMCEL, allega la respuesta del caso emitida en su momento:

Resumen del mensaje

| | |
|----------------------|---|
| Id Mensaje | 1964007 |
| Emisor | Atento.Colombia@claro.com.co |
| Destinatario | armando@gmail.com - ARMANDO VALERA SARMIENTO |
| Asunto | Respuesta PQR: 861300204 Con No. De Cuenta: 75499749 COMCEL |
| Fecha Envío | 2021-09-09 02:41 |
| Estado Actual | Acuse de recibo |

Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento | Fecha Evento | Detalle |
|---------------------------------------|---------------------|---|
| Mensaje enviado con estampa de tiempo | 2021/09/09 02:42:30 | Tiempo de firmado: Sep 9 07:42:29 2021 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6. Sep 9 02:42:29 cl-t205-282cl postfix/smtp [4996]: 11F551248619: to=<armando@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [209.85.201.27]:25, delay=0.67, delays=0.09/0/0.17/0.41, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK DMARC:Quarantine 1631173349) |
| Acuse de recibo | 2021/09/09 02:42:50 | |

"Asunto: Respuesta PQR. 861300204 con No. de Cuenta : 75499749"

Respetado (a) Cliente: Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro. En respuesta a su comunicación recibida el día 02 de septiembre de 2021, en el que presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta emitida al CUN: 4488-21-0002445296; Le indicamos que el presente acto administrativo no es atendido como Recurso de Reposición, ya que esta figura solo se aplica cuando existe alguna inconformidad con una respuesta emitida anteriormente por la compañía asociada a una PQR (Petición, queja o recurso) verbal o escrita. 1. Reconexión. Le informamos que para la reconexión de su servicio debe comunicarse a través de nuestra línea *611 desde su móvil Claro Prepago o Postpago, 7441818 en Bogotá, 01 8000 341818 desde cualquier lugar del país o a través de nuestro WhatsApp 311-200-0000. 2. Certificación de cancelación. Le informamos que el usuario solicitó la cancelación de acuerdo a lo expuesto por este bajo el radicado No. 856801448. Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos. Apreciado cliente si tiene alguna inquietud o requiere información adicional a la respuesta del PQR, visita nuestro canal digital Claro WhatsApp PQR Solución al contacto ingresando a través del siguiente link <https://bit.ly/3wtRU7q>. Para Los Servicios De Internet, Telefonía y Televisión.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de Claro Colombia -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico 2022/02/14 18:06 Hoja 3/3 esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos página web www.claro.com.co y red social www.facebook.com/ClaroCol, la línea gratuita de atención al usuario 018003200200 o mediante comunicación escrita.

Cordialmente, VIVIANA JIMENEZ VALENCIA Gerente Gestión PQRs CLARO ESTE CORREO FUE ENVIADO POR EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE COMCEL, FAVOR NO RESPONDA A ESTA DIRECCIÓN, SU CORREO NO SERÁ ATENDIDO POR ESTE MEDIO.”

Como bien es observado, la entidad en su escrito de contestación hace énfasis a la solicitud invocada que no era otra que el restablecimiento del servicio teniendo en cuenta el retiro realizado a lo que le señalan **“Reconexión. Le informamos que para la reconexión de su servicio debe comunicarse a través de nuestra línea *611 desde su móvil Claro Prepago o Postpago, 7441818 en Bogotá, 01 8000 341818 desde cualquier lugar del país o a través de nuestro WhatsApp 311-200-0000”**

Y en cuanto que le fuera certificado la solicitud del retiro del servicio: **“2. Certificación de cancelación. Le informamos que el usuario solicitó la cancelación de acuerdo a lo expuesto por este bajo el radicado No. 856801448.”** Lo que se refiere a este último radicado luego de verificada las pruebas anexas se encuentra que la misma se refiere al anexo número 12 y 13 del expediente digital donde señalan que el actor en fecha 853989142 vía telefónica, solicitó la cancelación de sus servicios al no contar con la cobertura de los servicios en la dirección de traslado informada, por lo que su cuenta sería cancelada conforme a su solicitud a fecha de corte el 3 de agosto de 2021 y que a la fecha no presentaba saldos pendientes por cancelar.

Es decir, que las peticiones elevadas por el actor fueron resueltas en su momento. Se tiene que el peticionario presentó en fecha 11 de enero de 2022 petición y fue radicado bajo el número **883408121**, siendo resuelto a su vez el 2 de febrero de 2022, el cual le señalan lo siguiente:

Señor(a)
ARMANDO VALERA SARMIENTO
armandovalera2367@gmail.com
Valledupar - Cesar

Asunto: Respuesta PQR. 883408121 con No. de Cuenta : 75499749

Respetado (a) Cliente,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro.

En respuesta a su comunicación recibida el día 11 de enero de 2022, en el que presenta recurso de reposición, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta emitida al radicado No. 4488-21-0002688403, afirmando que:

Inicialmente, nos permitimos informarle que su Recurso de Reposición fue presentado de manera extemporánea, lo anterior teniendo en cuenta que este debió ser presentado dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de respuesta del derecho de petición.

1. Indica que no ha recibido respuesta de la reclamación radicada el 2 de septiembre de 2021.

Claro Colombia S. A. , da respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto.

Aclaremos que los días hábiles son los días naturales, independiente de los fines de semana y días festivos, asimismo, le informamos: Para efectos de responder las peticiones, las quejas y los recursos, los proveedores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

En su caso radicó el recurso de reposición el 2 de septiembre de 2021, asignándole el número de Ticket No. 861300204 y CUN No 4488-21-0002688403, a la cual se le emitió respuesta el día 8 de septiembre de 2021, por medio del correo armando@gmail.com (registrado en su solicitud) dando trámite a la misma dentro de los tiempos establecidos. Adjunto al presente comunicado se envía copia de la respuesta señalada.

2. Indica que contrato el servicio de internet por un valor de \$20. 000 y después para poder tener derecho al WIFI por valor de \$5. 000 más para un total mensual de \$25. 000, ahora se factura por \$32. 000.

Al respecto, le indicamos que este comunicado no aplica recurso alguno y se atiende como un derecho de petición informativo teniendo en cuenta que ya existió una comunicación expresa sobre su pretensión.

Electrónico

Página 3/4

Por lo anterior, es importante precisar que hemos dado trámite a su derecho de petición inicial, que tuvo respuesta al ticket No 713831403 el 31 de mayo de 2019, mediante Consecutivo N° RVA 10000- 2904462.

Así mismo al recurso de reposición interpuesto, el cual tuvo respuesta el 24 de julio de 2019, al ticket No 723006979 mediante Consecutivo N° RVA 10000-2980698.

En consideración a lo anterior, procedemos anexar las repuestas previas dadas junto con las guías de las entregas de las mismas.

Por lo cual le solicitamos remitirse a las repuestas previas dadas a idénticos hechos, las cuales se entregaron en las fechas mencionadas anteriormente.

Es importante aclarar que, actualmente su cuenta No 56733231, se encuentra activa y presenta un saldo a favor por valor de \$ 1. 203 IVA incluido.

Por lo anterior contra la presente decisión no proceden recursos por cuanto los mismos ya fueron tramitados.

Le recordamos que, el aumento de tarifa se realiza de acuerdo a lo estipulado en la cláusula séptima del contrato TIC, firmado para la prestación de servicios. Esta cláusula indica que al finalizar cada trimestre se revisarán las tarifas de los servicios prestados y podrán modificarse para el siguiente trimestre cuidando siempre que el aumento no sea superior al 20%. Nuestro deber es informarle antes de que entren en vigencia las nuevas tarifas, por esta razón le confirmamos que, en la factura mensual emitida para el mes de diciembre de 2019, se le notificó sobre el aumento que se registró a partir del 1 de enero de 2020, quedando con una renta de \$32. 000.

Asimismo, su cuenta se encuentra cancelada desde el 3 de agosto de 2021, a solicitud del titular y según el corte de facturación.

Se conceden recursos únicamente a la tarifa de \$32. 000 del presente comunicado, ya que es una nueva pretensión, y no se encuentra señalada en su reclamación radicada en primera instancia.

3. Reconexión del servicio de la cuenta No 75499749.

Es importante aclarar que, si requiere el titular efectuar modificación del estado de la suscripción, las tarifas de éstos se ajustarán a las políticas comerciales vigentes, por lo tanto, lo invitamos a Contáctenos a través de Mi Claro APP, solo debe descargar la aplicación en su móvil y listo, recuerde que también podrá contactarnos por medio de nuestra línea nacional 01 800 3 200 200 o en nuestros CAVS centros de atención y ventas, razón por la cual, no se realiza modificación en la suscripción, ya que debemos contar con la aprobación del titular según sus necesidades y que acepte el costo del plan.

4. Cancelación del servicio de la cuenta No 75499749.

REF. FALLO DE TUTELA

Radicado : 20001-4003-006-2022-00044-00

Accionante: ARMANDO VALERA SARMIENTO

Accionado : CLARO COLOMBIA S.A.

Le informamos que el usuario solicitó la cancelación del servicio, de acuerdo a lo expuesto por este bajo el radicado No. 853989142, del 26 de julio de 2021, debido a la imposibilidad técnica para realizar el traslado del servicio a su nueva residencia, motivo por el cual se ejecuta la cancelación el día 3 de agosto de 2021.

Teniendo en cuenta que el Recurso de Reposición es interpuesto de manera extemporánea, conforme lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011, se confirma la Decisión empresarial adoptada el 8 de septiembre de 2021, mediante Radicado No. 4488-21-0002688403, encontrándose agotada la vía gubernativa.

Para Los Servicios De Internet, Telefonía y Televisión. En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos página web www.claro.com.co y red social www.facebook.com/ClaroCol, la línea gratuita de atención al usuario 018003200200 o mediante comunicación escrita.

Cordialmente,
VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente Gestión PQRs
CLARO

ESTE CORREO FUE ENVIADO POR EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE COMCEL.
FAVOR NO RESPONDA A ESTA DIRECCIÓN, SU CORREO NO SERÁ ATENDIDO POR ESTE MEDIO.

Adjuntos

comprobanteguia%20-%202022-01-28T165325.845.png
comprobanteguia%20-%202022-01-28T165014.223.png
861300204.pdf
723006979.pdf
713831403.pdf

Descargas

Activ
vé a C

Bajo ese derrotero, como quiera que CLARO COLOMBIA S.A, demostró que no ha vulnerado los derechos fundamentales del actor, por el contrario, ha dado contestación a todas y cada una de las peticiones invocadas frente a la misma tal y como se evidencia de las pruebas allegadas al proceso.

Seria del caso proteger los derechos fundamentales del actor, si en todo caso al observar las diferentes contestaciones más exactamente a la referida el 2 de septiembre de 2021, en el evento de que esta no hubiese sido resuelta de manera clara y precisa situación que no ocurrió acá, por el contrario, la entidad le señala al accionante los canales disponible para que haga efectiva la RECONEXIÓN requerida, lo que diluye la vulneración acusada, como ya se dijo, pues en esa medida resulta evidente que la accionada procedió dentro del marco constitucional y legal vigente, cosa distinta que el peticionante continúe en desacuerdo con los procedimientos requeridos para dicha reconexión y demás, pero ello no significa la vulneración de la garantía, en tanto la peticionada no está obliga a acceder a las peticiones, sino a una respuesta positiva o negativa. Ver al respecto Sentencia T 058-2021.

Bajo ese contexto, no es procedente acceder a las pretensiones del accionante de vulneración a su derecho fundamental de petición, por no encontrarse acreditado que bajo la óptica del derecho de petición y debido proceso se hubiere vulnerado tal derecho por parte de la accionada, e razón a que se pronunció en torno a la petición radicada por el actor.

Cosa distinta es de considerar el actor que en este caso a contrario sensu operó el silencio administrativo positivo ante una eventual falta de respuesta que se reitera el despacho no advierte, el actor contaría con otros medios para ello, no resultando la acción de tutela procedente como se explicó en líneas precedentes.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar, administrando justicia en nombre de la Republica de Colombia y por autoridad de la ley

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la protección tutelar del derecho fundamental de petición y alegado por ARMANDO VALERA SARMIENTO, por la razón expuesta en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO: Declarar improcedente la acción de tutela para decretar los efectos derivados del silencio administrativo positivo por la alegada falta de respuesta frente al recurso de reposición interpuesto por la parte accionante, conforme lo expuesto en la parte motiva.

TERCERO: NOTIFICAR este fallo a las partes intervinientes por el medio más expedito (artículo 16 del Decreto 2591 de 1991).

CUARTO: en caso de no ser impugnado este fallo, ENVIAR a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LILIANA PATRICIA DIAZ MADERA

Juez