

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2022-00332-00

ACCIONANTE: GERMÁN TORRES GAMEZ

ACCIONADA: COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los dieciocho (18) días del mes de mayo del año dos mil veintidós (2022), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por el señor **GERMÁN TORRES GAMEZ** quien solicita el amparo de su derecho fundamental de petición y debido proceso, presuntamente vulnerados por **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el accionante que suscribió con la accionada el contrato de prestación de servicios No. 4892253, contentivo de telefonía fija, internet y televisión, el cual fue instalado en su oficina.

Que los días 11, 12 y 13 de marzo de 2022 no le fue prestado el servicio contratado y que por ello tuvo que postergar sus labores profesionales.

Que el 14 de marzo de 2022 radicó un derecho de petición solicitando le fuera informado sobre el ajuste del valor de la factura por los días en que no se prestó el servicio.

Que el 10 de abril de 2022 la accionada le suministró respuesta, pero no resolvió de fondo, por lo cual el 11 de abril de 2022 interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación.

Que a la fecha la accionada no ha dado una respuesta clara y de fondo a su petición ni se ha pronunciado sobre los recursos presentados contra la respuesta.

Que la accionada le ha venido enviando mensajes que no han sido autorizados, en los cuales se le indica que “*próximamente se aplicará el débito automático a su tarjeta de crédito*”.

Por lo anterior solicita se le ordene a la accionada (i) informar las razones por las cuales no ha dado una respuesta clara y precisa a su petición; (ii) la aplicación del descuento por la no prestación del servicio de telefonía fija, internet y televisión y (iii) dejar de remitir mensajes de texto que se refieran al débito automático de su tarjeta de crédito.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.:

La accionada allegó contestación el 11 de mayo de 2022, en la que informa que mediante comunicación *GRC 2022* del 11 de mayo de 2022, dio respuesta al derecho de petición del accionante.

Por lo anterior, solicita se niegue la acción de tutela por improcedente por cuanto no se ha vulnerado derecho fundamental alguno.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.** vulneró el derecho fundamental de petición del señor **GERMÁN TORRES GAMEZ**, al no haberle dado respuesta de fondo a su petición del 14 de marzo de 2022?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

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

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

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

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

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

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

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

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

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

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar, que el artículo 5° del **Decreto 491 de 2020**, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria. La norma en comento dispuso lo siguiente:

***“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:*

³ Sentencia T-146 de 2012.

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 se 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 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.”

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de este artículo a través de la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

A su turno, el artículo 1° de la Resolución 666 del 28 de abril de 2022, dispuso “*Prorrogar hasta el 30 de junio de 2022 la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional*”; de manera que, a la fecha, el artículo 5° del Decreto 491 de 2020 continúa vigente.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

En reiterada jurisprudencia, la Corte Constitucional ha precisado que la acción de tutela, en principio, “*pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo*”⁴. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz⁵.

⁴ Sentencia T-970 de 2014.

⁵ Sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y *“previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”*⁶. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte Constitucional ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos no se tornen inocuos, y ha aclarado que el fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado.

Con relación a la categoría de carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos: *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”*.

La Corte Constitucional, en numerosas providencias, ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que la carencia actual de objeto por hecho superado, tiene lugar cuando desaparece la afectación al derecho fundamental invocado⁷. En efecto, si la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, cuando la perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo.

Luego, al desaparecer el hecho o los hechos que presuntamente amenazan o vulneran los derechos de un ciudadano, carece de sentido que el juez profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo⁸.

En síntesis, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del actor a partir de una conducta desplegada por el transgresor. En otras palabras, la omisión o acción reprochada por el accionante, ya fue superada por parte del accionado.

Cuando se presenta ese fenómeno, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo, solo cuando estime necesario *“hacer observaciones sobre los hechos que originaron*

6 Sentencia T-168 de 2008.

7 Sentencias T-267 de 2008, T-576 de 2008, T-091 de 2009, T-927 de 2013, T-098 de 2016, T-378 de 2016 y T-218 de 2017.

8 Sentencia T-070 de 2018.

la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes⁹. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado¹⁰¹¹.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **GERMÁN TORRES GAMEZ** elevó un derecho de petición ante **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**, en el que solicitó lo siguiente:

“(...) explicar la forma en que van a ajustar la próxima factura toda vez que NO hubo suministro del servicio de televisión, internet y telefonía fija durante los días viernes 11, sábado 12 y domingo 13 de marzo del cursante 2022”¹²

La petición fue radicada por el accionante el día 14 de marzo de 2022, en la página web de la accionada, quedando con el radicado PQR No. 895749079¹³.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., al contestar la acción de tutela manifestó que “mediante comunicación GRC 2022 de fecha 11 de mayo de 2022 (...) dio respuesta al derecho de petición interpuesto por el (accionante)”. En sustento, aportó la respuesta y la constancia de envío del 11 de mayo de 2022, al correo electrónico: gtg-comercial@hotmail.com¹⁴.

En la respuesta brindada al peticionario, la entidad le informó lo siguiente:

“(...) una vez realizada la verificación se procederá con ajuste al servicio de internet, telefónica y televisión para la cuenta hogar No. 04892253, por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible, esto es, para el periodo comprendido desde 11 de marzo de 2022 hasta el día 13 de marzo de 2022.

La compensación fue determinada y calculada de la siguiente manera:

- *Periodo de inconformidad con la prestación del servicio: del 11 de marzo al 13 de marzo de 2022.*
- *Hnd: Número de horas en que no estuvo disponible el servicio: 72*
- *Vmpt: Valor mensual del plan tarifario en internet: \$55,368*
- *Vmpt: Valor mensual del plan tarifario en telefonía: \$45,611*

9 Sentencia T-890 de 2013.

10 Sentencias SU-225 de 2013, T-856 de 2012, T-035 de 2011, T-1027 de 2010, T-170 de 2009 y T-515 de 2007.

11 Sentencia T-970 de 2014.

12 Página 06 del archivo pdf “001. AcciónTutela”.

13 Página 08 ibídem.

14 Páginas 6 a 8 del archivo pdf “006.ContestaciónAccionada” y página 2 del archivo pdf “008.ContestaciónAccionada”

- *Vmpt: Valor mensual del plan tarifario en TV: \$27,731*
- *Cálculo usado para determinar el valor: Compensación = (Vmpt/720)*Hnd*
- *Compensación total= \$15,316 (Impuestos incluidos).*

(...) se aplicó la compensación por valor total de \$15.316 imp. incl., dicho valor será abonado a la siguiente factura en la cuenta hogar No. 048922553”¹⁵

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si la respuesta brindada por la accionada cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

En primer lugar, respecto de la **notificación** de la respuesta, se tiene que ésta fue remitida al correo electrónico: gtg-comercial@hotmail.com que coincide con el señalado por el accionante en el acápite de notificaciones de la acción de tutela y del derecho de petición.

En segundo lugar, respecto de la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 30 días hábiles previsto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, fue emitida y notificada durante el transcurso de esta acción de tutela.

Ahora bien, respecto del tercer requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo petitionado, se tiene que la respuesta brindada satisface el derecho de petición, por las siguientes razones:

En la petición el accionante está solicitando le sea realizado el ajuste de los valores en su factura por la no prestación del servicio en los días 11, 12 y 13 de marzo de 2022; frente a ello, la accionada le informó que el valor total a compensar por los días en que no le fue prestado el servicio es de \$15.316 y que dicho valor sería abonado a la siguiente factura en la cuenta hogar No. 04892253.

Así mismo le precisó que al ser un operador de servicios de comunicaciones, no estaba exenta de presentar vulnerabilidad en la correcta prestación del servicio ya que los sucesos se presentan de manera fortuita, pero que, sin embargo, en esos casos se compensa el tiempo con base en los requerimientos que le sean presentados.

Conforme lo anterior, se encuentra demostrado que **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.** otorgó una respuesta al derecho de petición elevado por el **GERMÁN TORRES GAMEZ**, y la misma cumple con los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*. Por tal motivo, lo que era objeto de

vulneración del derecho fundamental de petición ya fue superado, y, en consecuencia, deberá declararse la carencia actual de objeto por hecho superado.

Respecto de la pretensión relativa a que se ordene a la accionada *“la aplicación del descuento por la no prestación del servicio de telefonía fija, internet y televisión”*, debe decirse que en la respuesta a la petición se accedió a lo solicitado por el actor, en efecto, la entidad aseguró que *“procederá con el ajuste al servicio por el tiempo en que no estuvo disponible”* agregando que *“se aplicó la compensación por valor total de \$15.316 el cual será abonado a la siguiente factura”*.

Valga señalar que, en caso de existir alguna inconformidad con el valor de la compensación, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá discutirse a través de los mecanismos ordinarios, como quiera que se trataría de un derecho de carácter *económico* que escapa a ese radio de acción de garantías superiores afín a la acción de tutela y que, según las particularidades del caso, no tiene trascendencia *iusfundamental*, pues no se adujo ni se probó por el accionante una afectación urgente, inminente y grave en sus derechos fundamentales.

Finalmente, respecto de la pretensión relativa a que se ordene a la accionada *“que en lo sucesivo se abstengan de remitir mensajes de texto que se refieran a que: próximamente se aplicará el debito automático de su tarjeta de crédito número”*, debe decirse que es improcedente, por cuanto existen otros medios ordinarios para esa clase de solicitudes a los cuales debe acudir de manera preferente, como lo es el derecho de petición.

Por lo tanto, no es el Juez de Tutela quien deba ordenar a la accionada que se abstenga de remitir el mensaje informativo sin que de manera previa el accionante se lo hubiese pedido, pues además de que ello comportaría la desnaturalización de la acción de tutela como un mecanismo subsidiario y lo convertiría en principal, es únicamente la falta de respuesta o la respuesta incompleta o tardía a una petición lo que vulnera este derecho fundamental. Por lo expuesto, no se accederá a lo pretendido.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** en la acción de tutela del señor **GERMÁN TORRES GAMEZ** en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus COVID-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ