

CONSTANCIA. Señor Juez, le informo que en comunicación con la Accionante en el número celular 3148738003 // 3217747271, refirió que el derecho de petición lo radicó en sede de CLARO S.A.S. de Premium Plaza bajo radicado 12021357630 y que a la fecha no ha recepcionado respuesta alguna por parte de CLARO. A Despacho.

NORA EMMA GARCÍA ACEVEDO
Oficial Mayor



JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD
Medellín, veintinueve (29) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

PROCESO	Acción de Tutela
ACCIONANTE	MARÍA LUCÍA GIRALDO RIVERA
ACCIONADOS	CLARO S.A.S.
PROCEDENCIA	Reparto
RADICADO	N° 050014003 014 2021 01125 00
INSTANCIA	Primera
PROVIDENCIA	Sentencia N.266
TEMAS Y SUBTEMAS	Derecho fundamental petición
DECISIÓN	Concede Tutela

Procede el Despacho a emitir fallo dentro de la ACCIÓN DE TUTELA promovida por **MARÍA LUCÍA GIRALDO RIVERA** en causa propia contra **CLARO S.A.S.**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

I. ANTECEDENTES

1.1 . Supuestos fácticos. Manifiesta la Accionante que el 31 de agosto de 2021 elevó derecho de petición ante CLARO S.A.S. bajo radicado 12021357630, a efectos de que le fuese remitido informe "*...de mensajes de texto recibidos en mi línea celular 3217747271 la cual se encuentra a mi nombre, todo ello referido a los años 2020 y 2021*", a más de referir como dirección electrónica de recepción de respuesta la dirección electrónica juanma.tobon@gmail.com sin que a la fecha de presentación de la tutela se haya recepcionado respuesta.

Peticiona la Accionante, previa cita normativa, le sea allegada respuesta a lo peticionado.

1.2. Trámite. La solicitud de amparo constitucional fue admitida y notificada el 22 de octubre del corriente a efectos de que la Accionada ejerciera su derecho de defensa.

1.3. De la Contestación

1.3.1. COMCEL S.A. (CLARO), oportunamente se pronuncia y señala vinculación con la Accionante conforme cuadro insertado,

N° CELULAR O CUENTA	3217747271
N° OBLIGACIÓN o CONTRATO °	2.146541954
FECHA ACTIVACIÓN	21/12/2016
FECHA DESACTIVACION	ACTIVO
MODALIDAD O SERVICIO	PREPAGO
PLAN o PAQUETE	PLAN KIT PREPAGO 2016 PF4
SALDO LÍNEA	\$0
DIRECCIÓN	CRA 15 C 45 A 30
BARRIO	POBLADO
CIUDAD	MEDELLIN/ANTIOQUIA
SE APLICA AJUSTE	NO
NUEVO SALDO	\$0
MULTA PENDIENTE PERMANENCIA	O 0
TIEMPO MULTA PERMANENCIA	O 0
DATA CREDITO ANTES	PREPAGO
DATA CREDITO DESPUÉS	PREPAGO

Reseña recepción de derecho de petición el 31 de agosto de 2021 bajo radicado 4488210002835971 frente al que indica respuesta con cuatro anexos

Ver anexo 1_pqr 4488210002835971
Ver anexo 2_pqr 4488210002835971
Ver anexo 3_pqr 4488210002835971
Ver anexo 4_pqr 4488210002835971

Refiere la Accionada que con ocasión de la tutela remitió de nuevo la respuesta a la pqr 4488210002835971 y arrima soportes de envío electrónico, para fundamentar que COMCEL S.A.

"...contestó cada uno de los puntos presentados por la peticiones del aquí accionante el treinta y uno (31) de agosto de 2021, lo cual se hizo mediante comunicados de fecha veinte (20) y veintitrés (23) de septiembre de 2021, en el que se le informa que el comportamiento de COMCEL es acorde a la ley y sin vulnerar derechos fundamentales o disposiciones contractuales. Así mismo las peticiones solicitadas en la actual acción de tutela fueron contestadas una vez más mediante comunicado de veintiséis (26) de octubre de 2021, por medio del cual, se le dio a conocer la favorabilidad de sus peticiones. Estas respuestas fueron enviadas a los correos Juanma.tobon@gmail.com y marioand2702@gmail.com"

Conforme con lo anterior, aduce no se configuran los criterios para prosperidad de la acción de amparo y por tanto se configura la improcedencia de la misma, soporta jurídica y jurisprudencialmente lo concerniente al derecho de petición para concluir indicando que el actuar de la Accionada se enmarca dentro de lo legal, y no se ha causado perjuicio o desconocimiento en los derechos constitucionales de la Accionante.

La Accionada peticiona no se acceda a lo solicitado en la acción constitucional ante la respuesta a la pqr 4488210002835971 emitida a la Accionante. Señala como direcciones de notificación Notificacionesclaromovil@claro.com.co y solicita notificar lo relativo a la presente acción igualmente en alopez@lopezabogadoscol.com y abogado@lopezabogadoscol.com

II. CONSIDERACIONES

2.1. Competencia. Esta agencia judicial es competente para conocer y fallar de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 86 de la Constitución Nacional, artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, e inciso 2º, numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000.

2.2. Marco Normativo aplicable. Constitución Política: arts. 1, 2, 46, 48, 49, 86, 228, 230. Decreto 2591 de 1991: Arts. 1, 5, 10, 23, 27, 29, 42. Decreto 306 de 1992: Arts. 4 y 6.

2.3. Del problema jurídico: Corresponde determinar si la entidad Accionada se encuentra vulnerando el derecho fundamental de petición invocado por **MARÍA LUCÍA GIRALDO RIVERA**, y si es procedente ordenar a COMCEL S.A. (CLARO) emitir respuesta clara, congruente y de fondo a la Accionante a fin de salvaguardar su derecho fundamental de petición.

2.4. De la acción de tutela. La acción de tutela conforme al artículo 86 de la Carta Política de 1991, es un mecanismo de protección de carácter residual y subsidiario que puede ser utilizado ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales, cuando no exista otro medio idóneo para la protección de los derechos invocados, o cuando existiendo otro medio de defensa judicial, se requiera acudir al amparo constitucional como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (artículo 8 del Decreto 2591 de 1991).

La naturaleza subsidiaria y excepcional de la acción de tutela, permite reconocer la validez de los medios y recursos ordinarios de protección judicial, como mecanismos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos. De manera que, al existir estos mecanismos, los ciudadanos se encuentran obligados a acudir de manera preferente a ellos, cuando son conducentes para conferir una eficaz protección constitucional. De allí que quien alega la afectación de sus derechos debe agotar los medios de defensa disponibles por la legislación para el efecto, exigencia ésta que se funda en el principio de subsidiariedad de la tutela descrita, que pretende asegurar que una acción tan expedita no sea considerada en sí misma una instancia más en el trámite jurisdiccional, ni un mecanismo de defensa que reemplace aquellos diseñados por el legislador, y menos aún, un camino excepcional para solucionar errores u omisiones de las partes.

2.5. DERECHO DE PETICIÓN. - En el marco de una democracia participativa, el derecho de petición cumple un papel relevante como factor esencial del Estado Social de Derecho. Es por el ello que la propia Constitución Política lo consagra expresamente en su artículo 23 y le reconoce el carácter de derecho fundamental. Al respecto, la citada norma dispone que, *"...toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"*.

Ahora, normativamente el derecho de petición se encuentra regulado en la Ley 1755 de 2015, que modificó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableciendo como término general para resolver las distintas modalidades de peticiones, los **quince (15) días** siguientes a la recepción, señalando plazos diferentes cuando se trata de peticiones de documentos y de información (diez

(10) días) y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo (treinta (30) días).

La Corte Constitucional en la sentencia de T-332 de 2015 se ha referido en distintas oportunidades a la importancia de esta garantía fundamental, cuya efectividad, según se ha reconocido, *"resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 20. Constitución Política)"*¹.

A partir de esta garantía la jurisprudencia ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:

"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

*c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. **ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.***

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige

¹ Sentencia T-012 de 1992

contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver (norma que fue derogada por la ley 1255 de 2015). De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”²

3. El caso en estudio y solución al problema jurídico planteado. -

De conformidad con lo previsto en el artículo 86 de la Constitución, la procedencia de la acción contra particulares está sujeta a uno de los siguientes presupuestos:

- a) Que el particular esté encargado de la prestación de un servicio público.
- b) Que el particular afecte grave y directamente un interés colectivo.
- c) Que el accionante se halle en estado de subordinación o indefensión frente al particular³.

En el asunto objeto de estudio, **MARÍA LUCÍA GIRALDO RIVERA** accionó a CLARO S.A.S. a fin de que emitiera respuesta de fondo, clara y congruente frente a lo peticionado por este el 31 de agosto de 2021 bajo radicado **12021357630**, ante dicha entidad en ejercicio del derecho de petición.

² Ver Sentencia T-377 de 2000, T-173 de 2013, T-211 de 2014, entre otras.

³ se hace necesario hacer claridad sobre los conceptos de subordinación e indefensión. Es evidente que la subordinación radica en la existencia o mediación de una relación jurídica, mientras que la indefensión supone, por el contrario, una situación de hecho. Así de encontrarse cualquiera de dichas situaciones, la acción de tutela será viable y de no advertirse alguna de tales situaciones su inviabilidad será evidente. T-583 de 2011

Se encuentra acreditado dentro del expediente la solicitud dirigida a CLARO S.A.S., bajo el radicado de recibido el 31 de agosto de 2021, así como la ausencia de respuesta a lo peticionado por parte de la entidad, tal como se desprende de la constancia secretarial que antecede y de lo expuesto por la Accionada al pronunciarse frente a la presente acción de amparo, al señalar respuesta al radicado 4488210002835971 para el que allega incluso evidencia de acuse de recibido, del que incluso la Accionante señala expresamente no haber recepcionado respuesta alguna a la dirección electrónica reportada para el efecto y en tal sentido se advierte como desatendido el núcleo esencial del derecho de petición, al no brindar una resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada.

Frente a lo expuesto, se torna relevante exponer lo prescrito por la normatividad específica de petición Ley 1755 de 2015, que modificó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableciendo como término general para resolver las distintas modalidades de peticiones, los quince (15) días siguientes a la recepción, señalando plazos diferentes cuando se trata de peticiones de documentos y de información (diez 10 días) y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo (treinta (30) días).

De otra parte, de acuerdo a lo señalado en el art 5 del Decreto 491 de 2020, en razón de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, por la pandemia causada por elCovid19, amplió el término de (10 días) señalado por la Ley 1755 de 2015, para dar respuesta a las peticiones de documentos y de información deberán resolverse a los veinte (20) días siguientes a su recepción, solicitud que fue recibida el día 31 de agosto 2021, mismos días que deben ser hábiles, por lo tanto, el término para responder venció el 28 de septiembre de 2021, por lo que el término para dar respuesta al derecho de petición se encuentra precluido.

Conforme con lo anterior, y en consideración a los precedentes jurisprudenciales y legales precitados, se encuentra configurada la vulneración al derecho fundamental de petición de la Accionante por parte de COMCEL S.A. (CLARO), por lo que ha de concederse el amparo constitucional deprecado y ha de ordenarse a COMCEL S.A. (CLARO) que dentro del término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de este fallo, dé la respuesta al Derecho de Petición a la

Accionante en lo atinente a los mensajes remitidos a su número celular durante el año 2020 y 2021 o de ser el caso indicará el motivo que impide dar respuesta de fondo a lo solicitado por la Accionante bajo el radicado **12021357630**, o sí, por el contrario, requería un término adicional para acceder a la información o los fundamentos que le impiden emitir una respuesta de fondo, clara y congruente con lo petitionado.

Lo anterior, atendiendo para ello lo concerniente al núcleo esencial del derecho de petición, que reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada, dentro de un plazo razonable con observancia de la norma que regula la materia y que **debe ser efectivamente comunicada al peticionario**, como ya se anunció en un término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes contadas a partir de la notificación de este fallo, **respuesta que deberá ser dirigida a la correo reportado por la Accionante para el efecto juanma.tobon@gmail.com**

Ahora bien, cuando quiera que la respuesta no sea del agrado de la Accionante por no serle favorable, tendrá que debatir el sentido de la misma, pero ello no quiere decir que haya vulneración del derecho de petición, pues como indicó la Corte Constitucional en Sentencia S-T. 206 de 2018 lo siguiente:

*"El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: "(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex Novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente". **En esa dirección, este Tribunal ha sostenido "que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva"** (Negrillas propias)*

En mérito de lo dicho, **EL JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLIN**, administrando justicia en nombre del Pueblo y por mandato constitucional,

Juzgado Catorce Civil Municipal de Oralidad
05001400301420210110500

III. FALLA:

PRIMERO. CONCEDER la presente acción de tutela promovida por **MARÍA LUCÍA GIRALDO RIVERA** en contra de CLARO S.A.S., conforme lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO. ORDENAR a COMCEL S.A. (CLARO) que dentro del término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de este fallo, dé la respuesta al Derecho de Petición a la Accionante en lo atinente a los mensajes recibidos a su número celular 3217747271 durante el año 2020 y 2021 o de ser el caso indicará el motivo que impide dar respuesta de fondo a lo solicitado por la Accionante bajo el radicado **12021357630**, o sí, por el contrario, requería un término adicional para acceder a la información o los fundamentos que le impiden emitir una respuesta de fondo, clara y congruente con lo petitionado, **respuesta que deberá ser efectivamente comunicada al peticionario a través de la dirección electrónica referenciada en el escrito de tutela juanma.tobon@gmail.com**

TERCERO. NOTIFÍQUESE esta decisión a la Accionante y a la Accionada de conformidad con el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991 y el artículo 5° del Decreto 306 de 1992, por el medio más expedito. E infórmese a las partes sobre la procedencia de la IMPUGNACIÓN del fallo dentro de los tres (3) días siguientes al de la notificación, ante los señores Jueces Civiles del Circuito de Oralidad de Medellín (Reparto).

CUARTO. REMÍTASE el expediente digital a la Corte Constitucional para su eventual revisión, al día siguiente al del vencimiento de los términos, de no ser impugnada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JHON FREDY CARDONA ACEVEDO
JUEZ

EG

Firmado Por:

Juzgado Catorce Civil Municipal de Oralidad
05001400301420210110500

Jhon Fredy Cardona Acevedo
Juez
Juzgado Municipal
Civil 014
Medellin - Antioquia

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **c3c1303e621778ccc63d57d87243844a83e4cf6e99218fca652c99d5c610da80**

Documento generado en 29/10/2021 02:44:56 PM

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