



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL



JUZGADO TRECE PENAL MUNICIPAL CON
FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
BUCARAMANGA - SANTANDER

Bucaramanga, Marzo Dieciséis (16) de Dos Mil Veintidós (2022).

Sentencia : 021
Radicado : 2022-00016
Accionante : Instituto del Sistema Nervioso del Oriente S.A.
Accionado : Comunicación Celular Comcel S.A.

I. ASUNTO A RESOLVER:

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela instaurada por el Instituto del Sistema Nervioso del Oriente S.A., a través de su Gerente Carmen Irene Gómez Díaz, en contra de Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A., al considerar vulnerado el derecho fundamental de petición.

II. QUIÉN ES Y QUÉ INVOCA LA ENTIDAD ACCIONANTE:

II.1. *El Instituto del Sistema Nervioso del Oriente S.A. -ISNOR S.A. con Nit. 800012323-8, por intermedio de su Gerente Carmen Irene Gómez Díaz, identificada con cédula de ciudadanía No. 63.333.703, con dirección de notificación judicial en la calle 50 No. 23-100 de esta ciudad y correo electrónico SERGIORUEDA@NAVARROBOHORQUEZABOGADOS.COM, interpone vía web acción de tutela y reclama la protección del derecho fundamental de petición, que a su criterio está siendo vulnerado por Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A.*

II.2. *Afirma la accionante, que la línea celular 3183595312 es de propiedad del Instituto del Sistema Nervioso del Oriente S.A., quien realizó el pago de las facturas de compra.*

II.3. *Sostiene, que desde el mes de noviembre de 2021 se han presentado fallas en el servicio, toda vez que la línea no permitía el acceso a internet, ni realizar llamadas, razón por la cual se contactó a los asesores de Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A., quienes manifestaron que la línea ya no era de propiedad de ISNOR S.A.*

II.4. *Asegura, que la institución no ha efectuado la portabilidad de la línea celular y las fallas en el servicio han afectado a los colaboradores, contratistas, limitando el acceso a los servicios de salud de diferentes pacientes.*

II.5. *Refiere, que de manera verbal se ha solicitado ante Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A. la corrección del error presentado, empero, la entidad se ha rehusado a brindar una solución oportuna.*



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

II.6. *Afirma, que al parecer un tercero de mala fe solicitó la portabilidad de la línea, lo que genera inconformidad por parte de ISNOR y conlleva serias dudas sobre los servicios y la seguridad que maneja Claro S.A., puesto que para realizar este proceso es necesario que el titular de la línea solicite el cambio de operador y proporcione su número de identificación personal.*

II.7. *Expone, que el 3 de enero de 2022 radicó a través de correo electrónico derecho de petición dirigido a la compañía accionada, con la finalidad que: (i) modifique la línea 3183595312 y aclare que es de propiedad de ISNOR S.A.; (ii) en caso de respuesta negativa, remita de manera inmediata la totalidad de documentos firmados y la grabación de la llamada en la que se evidencie que ISNOR solicitó el cambio de propietario; (iii) motive jurídicamente la respuesta negativa.*

II.8. *Menciona, que el 25 de enero siguiente, la entidad remitió mensaje de datos al parecer pretendiendo otorgar respuesta a dicho escrito petitorio, sin embargo, no fue posible visualizar el documento adjunto y pese a que esta situación se le informó a Claro S.A., con posterioridad no emitió respuesta adicional.*

II.9. *Pretende que, a través del mecanismo constitucional, se tutele el derecho fundamental invocado y en consecuencia, se ordene a la entidad accionada, dar respuesta de fondo y clara a lo solicitado en el derecho de petición de fecha 3 de enero de 2022.*

II.10. *Allega como elementos de prueba los siguientes documentos en medio magnético: (i) soporte de envío del derecho de petición, a través de correo electrónico del 3 de enero de 2022; (ii) constancia de radicación efectiva del 6 de enero de 2022; (iii) mensaje de datos del 1 de febrero de 2022.*

III. ACTUACIÓN PROCESAL:

III.1. Trámite del Despacho:

III.1.1. *Avocado el conocimiento del trámite tutelar¹, se dispuso vincular a Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A., librando el oficio correspondiente² a fin de que ejerciera el derecho de defensa y contradicción, notificación que se surtió vía correo electrónico. Igualmente, se dispuso requerir al Instituto del Sistema Nervioso del Oriente S.A., para que de manera inmediata, allegara al plenario el escrito de petición que elevó el 3 de enero de 2022 ante Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A., como quiera que en los documentos que acompañan la acción de tutela tan solo se encontraba el soporte de envío por correo electrónico.*

III.1.2. *Dando alcance a lo anterior, el 9 de marzo de 2022³, la entidad accionante allegó copia del escrito petitorio del 3 de enero de 2022, soportes de pago y PQR presentada ante la Superintendencia de Industria y Comercio.*

¹ Folio 45.

² Folios 46 a 49.

³ Folios 50 a 68.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

III.2. Respuesta de Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A:

III.2.1. La señora Viviana Jiménez Valencia, en calidad de Representante Legal de Comunicación Celular Comcel S.A.⁴, manifestó que el Instituto del Sistema Nervioso del Oriente S.A. adquirió la obligación de servicios móviles o fijos No. 8.22407135.00.00.100006, el 11 de abril de 2018, la cual se encuentra asociada a la línea celular 3183595312 y versa sobre el plan pospago denominado Neg Inesperados Plus2 1 25gb, tal como se constata con la información registrada en el sistema interno así:

Custcode	8.22407135.00.00.100006	Min	3183595312	SAAM_TRIARA	Fecha NAO	01/04/2022
Datos Compartidos Familia y amigos Descuento Familiar						
Saludo	SRS.	Estado Contrato	Cambio de Postpago a Prepago			
Nombre	INSTITUTO DEL SISTEMA NERVIOSO DEL			Plan	Neg Inesperados Plus2 1 25GB	
Apellido				Descripción del Plan		
Identificación	800012323			Neg Inesperados Plus2 1 25GB : Cargo Fijo Mensual: \$ 61.572. Minutos Incluidos: Ilimitados a todo destino fijo o móvil nacional. Minutos LDI: Minutos ilimitados para llamar a USA, Canada, Pto. Rico y Mexico. No aplica para marcaciones		
Contraseña						
Dirección	CL. 50 NRO.23-100			Fecha Fact 13/02/2022		
Barrio/Ciudad	CENTRO JCARAMANGA/SANTANDER			Fec. Limite Pago		
E-Mail	GERENCIA@CLINICAISNC			Monto no Fact \$ 0.00		
Tel. Casa	6046432360			Límite de crédito 0 Lim Crédito GPRS RI		
Tel. Ref. Personal				Cod. Abogado G.Cobranza		
Tel. Oficina				Grupo Cliente Corporativa		
Fec. Nacimiento	/ /			Centro de Costos CUCUTA		
Fec. Activación	11/04/2018 2:29			Consulta Perfilamiento Especial		
F. Primera Llamada	11/04/2018			CONDICIONES ESP CONSULTA SEGMENTACION		
Tipo Cliente	E - Postpago.					
Comportamiento de Pago	BUENO			CAMPANAS Saldo		
Respon. Pago Flag No Cobrar En Demanda Castigada						
Consultar QDN Refrescar Guardar Salir						

HISTORIAL				
ESTADO CONTRATO				
Custcode	8.22407135.00.00.100006	Min	3183595312	
Nombre	INSTITUTO DEL SISTEMA NERVIOSO DEL	No Contrato	254910097	
ESTADO	MOTIVO	VALIDO ...	USUARIO	
retenido	Activacion Portabilidad Numerica	11/04/2018	INH_ANET	
activo	Activacion Portabilidad Numerica	11/04/2018	INH_ANET	
desactivo	Cambio de Postpago a Prepago	10/11/2021	INH_NEWAC	
DISPOSITIVOS (Estado del ESN/ICCID)				
ESTADO	MOTIVO	VALIDO DESDE	USUARIO	ESN
Original		11/04/2018	INH_NEWAC	xxxxxxxxxxxx...
< >				
Historial IMFI		Salir		

⁴ Folios 69 a 151.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

III.2.2. *Añadió que la línea celular fue objeto de portación al operador Virgin Mobile desde el 16 de noviembre de 2021.*

III.2.3. *Comcel S.A. otorgó respuesta oportuna al derecho de petición formulado por ISNOR S.A., indicándole que luego de realizadas las verificaciones del caso, se evidenció que la línea 3183595312 permaneció activa en modalidad pospago desde el 11 de abril de 2018 al 10 de noviembre de 2021, fecha en la cual pasó a pospago y fue portada hacia otro operador desde el 16 de noviembre de 2021. Adicionalmente, se le hizo saber que no es viable el envío de la información de la línea en referencia, toda vez que no se anexó la documentación correspondiente.*

III.2.4. *En lo que corresponde a la seguridad de los servicios ofrecidos por Claro S.A., se le comunicó al peticionario que la entidad cuenta con procesos y mecanismos internos para la validación de la identidad al realizar las ventas de productos y servicios, ofreciendo diferentes alternativas y medios para la adquisición de los mismos.*

III.2.5. *Respecto de las fallas en el servicio, se le precisó que se revisaron los cobros y se registraron consumos habituales, lo cual justifica el uso del servicio. En ese sentido, no es viable realizar la devolución por los cobros generados a la línea celular, sin embargo, es necesario tener en cuenta que la velocidad en la transmisión de datos puede presentar cambios en el evento en que surja alguno de los siguientes escenarios: cobertura, red de acceso (GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA), cantidad de usuarios accediendo a la red, si se está en movimiento o no, terminal usado, condiciones geográficas o topográficas, servidor y lugar de las páginas consultadas, entre otros. En consecuencia, la velocidad se da en condiciones óptimas pero la calidad del servicio puede ser más lenta de acuerdo a los factores descritos.*

III.2.6. *De igual manera, se le informó a ISNOR que no es posible generar una solicitud de revisión con el área de servicio técnico, toda vez que la línea no registra activa en ese operador.*

III.2.7. *La petición objeto de tutela fue contestada de fondo y dentro del plazo reglamentado por la Ley 1755 de 2015, siendo comunicada al interesado el 25 de enero de 2022, tal como consta en el comprobante de envío por correo electrónico.*

III.2.8. *Solicita negar la acción de tutela y propone como excepciones la configuración de carencia actual de objeto por hecho superado, ausencia de transcendencia ius-fundamental y el incumplimiento de los requisitos de inmediatez y subsidiariedad.*

IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

IV.1. Problema Jurídico a Resolver:

Consiste en determinar, si en el subjuice se está conculcando el derecho fundamental de petición del Instituto del Sistema Nervioso del Oriente S.A., reclamado por su Gerente Carmen Irene Gómez Díaz, por parte de Comunicación



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

Celular Comcel S.A. -Claro S.A., al no resolver de fondo la solicitud elevada el 3 de enero de 2022.

IV.2. Tesis del Despacho:

Esta instancia considera que Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A. vulneró el derecho fundamental de petición del Instituto del Sistema Nervioso del Oriente S.A., al no notificar en debida forma la respuesta otorgada frente a la solicitud presentada desde el 3 de enero de 2022.

IV.3. Argumentación Jurídica:

La acción de tutela fue consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional, como uno de los medios de protección y aplicación de los derechos fundamentales, que confiere a su titular la facultad de recurrir a las autoridades judiciales, con el fin que éstas tomen las medidas necesarias para la protección de un derecho considerado constitucionalmente como fundamental.

El artículo 1º del Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se reglamentó el artículo 86 de la Constitución Política, establece que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar mediante un procedimiento breve y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señala dicho decreto.

La procedencia del amparo constitucional debe ser valorada por el Juez y está determinada por: (i) la legitimación en la causa; (ii) la subsidiariedad, esto es, que solo opera ante: (a) la inexistencia de otro medio de defensa judicial; (b) cuando a pesar de existir otro mecanismo judicial este no resulta idóneo ni eficaz para otorgar el amparo solicitado; (b) la ocurrencia de un perjuicio irremediable; y (iii) la inmediatez, que se traduce en que el lapso de tiempo transcurrido entre los hechos que dan origen a la tutela y la interposición de la misma resulte razonable⁵.

IV.3.1. El Derecho de Petición:

El derecho de petición es una garantía fundamental de aplicación inmediata, consagrada en el artículo 23 de la Carta Política, que brinda la facultad a toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener de ellas una pronta resolución.

En la sentencia T-1160A de 2001, se relacionaron las características generales del derecho de petición, así:

"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.

⁵ Sentencia T-546 de 2016.



Consejo Superior de la Judicatura

Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio

Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

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

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. 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. (...)

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 1994.⁶⁷

En el marco de la emergencia económica, social y ecológica decretada por el Presidente de la República, se expidió el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020⁸, en cuyo artículo 5 se dispuso ampliar el término señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, para las peticiones que se encuentren en curso o que se

⁶ M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

⁷ Sentencia T-377 de 2000, MP: Alejandro Martínez Caballero.

⁸ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Calle 34 No. 11-22 Of. 119 - Bucaramanga - Teléfono 6520043 Ext. 4580

Correo electrónico: j13pmfcgbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria -declarada desde el 12 de marzo de 2020 y actualmente hasta el 30 de abril de 2022⁹.

Así las cosas, salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción¹⁰ y estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción; (ii) las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Sometido a control constitucional, el Alto Tribunal declaró exequible condicionado el artículo 5 del Decreto 491, bajo el entendido de que la ampliación de términos que contempla para solucionar las peticiones es extensible a los privados que deben atender solicitudes¹¹.

*Es importante señalar, que **una cosa es el derecho de petición y otra el derecho a lo pedido**, correspondiendo al Juez de Tutela, en caso de ser procedente, amparar el primero de éstos, pues el derecho a lo pedido tiene que ver con el asunto que se discute, lo cual es competencia de la entidad accionada. En torno a este aspecto, el Tribunal Constitucional desde antaño, precisó:*

"(...) no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos, para cuya defensa existen las vías judiciales contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N.)"¹².

Así las cosas, la respuesta al derecho de petición además de ser oportuna, debe comprender y resolver de fondo lo pedido, esto es, el asunto que se plantea, como quiera que no se admitan respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto está en trámite, en revisión o no es posible acceder a la información. Aunado

⁹ Mediante Resoluciones No. 385, 844, 1462, 2230 de 2020; 0222, 738, 01315 y 1913 de 2021 y 304 del 23 de febrero de 2022, expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

¹⁰ Según las consideraciones de la Sentencia C-242 de 2020, este término corresponde a días calendario.

¹¹ Ibídem.

¹² Sentencia T-242 de 1993.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

a lo anterior es pertinente precisar, que el derecho de petición sólo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo, lo cual significa que, ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado. Sobre la obligación y el carácter de la notificación debe señalarse, que esta debe ser efectiva, es decir, real, verdadera y que cumpla con el propósito de que sea conocida a plenitud por el solicitante. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación radica en cabeza de la entidad a la cual se dirige el pedimento, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

IV.3.2. Derechos Fundamentales de las Personas Jurídicas:

Desde vieja data, la Honorable Corte Constitucional ha decantado que las personas jurídicas gozan de la titularidad de derechos fundamentales¹³ y en ese sentido, se encuentran legitimadas para formular acciones de tutela. Los entes ficticios poseen derechos constitucionales por vía indirecta, cuando la esencialidad de la protección gira alrededor de la tutela de los derechos constitucionales fundamentales de las personas naturales asociadas y por vía directa, cuando no actúan en sustitución de sus miembros sino que lo son por sí mismas.

En Sentencia T-201 de 1993, el Alto Tribunal indicó que las personas jurídicas tienen sus propios derechos fundamentales entre los que se encuentran el debido proceso, igualdad, buen nombre, la inviolabilidad de la correspondencia, domicilio y los papeles privados, acceso a la administración de justicia y hábeas data, y adicionalmente en esa providencia se consideró que los entes ficticios son una proyección del ser humano, pues surgen de acuerdo a una serie de acciones que provienen de las personas naturales, cuentan con patrimonio, autonomía propia y un "good will" que gracias a sus realizaciones ha adquirido, los cuales son distintos a los de sus miembros, pues esa persona jurídica por sí misma es poseedora de unos derechos y correlativamente de unas obligaciones.

Más adelante, en Sentencia T-974 de 2003 se precisó que las personas morales expresan autónomamente su voluntad y obran como cualquier otro sujeto de derecho, a través de sus propios órganos de dirección, administración, control y representación y, por consiguiente, resulta claro que las personas jurídicas actúan como sujetos autónomos y racionales, con aptitud para ejercer derechos y contraer obligaciones.

En igual sentido, en Sentencia T-889 de 2003 se dejó sentado que el agenciamiento de los derechos fundamentales de las personas jurídicas debe realizarlo su representante legal o apoderado judicial, de manera que la legitimidad por activa para la defensa de estas garantías depende de que exista una relación de representación legal o apoderamiento judicial entre la persona natural que alega la vulneración y la persona jurídica que ha sido afectada.

Así las cosas, las personas jurídicas están habilitadas para interponer acción de tutela para reclamar sus derechos fundamentales, que consisten en prerrogativas cuya dimensión iusfundamental puede ser reclamada de forma inmediata porque están relacionadas con su existencia o actividad y son el núcleo de garantías que les

¹³ Sentencia T-411 de 1992.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

otorga el sistema jurídico para alcanzar sus fines protegidos o para el pleno ejercicio de los derechos de las personas naturales que las conforman, tales como el debido proceso, la libertad de asociación y la inviolabilidad del domicilio, entre otros¹⁴.

IV.4. El Caso Concreto:

En el subjudice, el Instituto del Sistema Nervioso del Oriente -ISNOR S.A., por intermedio de su Gerente Carmen Irene Gómez Díaz, acude al mecanismo tutelar, como quiera que a su juicio Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A., se encuentra vulnerando su derecho fundamental de petición, al no resolver de fondo la solicitud elevada el 3 de enero de 2022.

Frente a los requisitos para la procedencia de la acción constitucional se observa, que la señora Carmen Irene Gómez Díaz está legitimada en la causa por activa para actuar en representación del Instituto del Sistema Nervioso del Oriente -ISNOR S.A., toda vez que según reposa en el certificado de existencia y representación legal de éste¹⁵, ostenta el cargo de Gerente, por lo que es claro que existe una relación de representación legal entre la persona natural que alega la vulneración del derecho fundamental de petición y la persona jurídica que presuntamente ha sido afectada.

Así mismo, la solicitud de amparo cumple el requisito de inmediatez, pues la petición se interpuso a través de correo electrónico el 3 de enero de 2022¹⁶ y la acción de tutela se formuló el 8 de marzo de 2022¹⁷, de modo que no se superó el plazo razonable de 6 meses para incoar la demanda de amparo señalado por la Corte Suprema de Justicia en sus diferentes Salas de Casación¹⁸, y por ende, se cumple la finalidad de preservar la naturaleza de la acción de tutela como un remedio de aplicación urgente que demanda una protección efectiva y actual del derecho invocado.

Adicionalmente, la acción satisface el presupuesto de subsidiariedad, teniendo en cuenta que el ordenamiento jurídico colombiano no consagra un mecanismo de defensa judicial distinto a éste para la protección del derecho fundamental de petición, aunado a que resulta procedente la demanda de amparo en contra de Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A., particular que presta un servicio público, toda vez que es una empresa operadora de telecomunicaciones que ejerce una actividad privada y que puede afectar directamente un interés colectivo, y adicionalmente se encuentra en una posición de dominio frente a los usuarios del servicio de telecomunicaciones.

Superado el anterior análisis, se procederá al estudio del asunto planteado, teniendo en cuenta los elementos de prueba allegados y las respuestas emitidas durante el trámite constitucional.

¹⁴ Sentencia T-099 de 2017.

¹⁵ Folios 12 a 17.

¹⁶ Folio 11.

¹⁷ Folio 1.

¹⁸ Ver entre otros, Fallo de tutelas de la Sala Civil, referencia 11001-02-03-000-2008-02116-00, 25 de agosto de 2009, 76111 22 13 000 2009 00312 01, 4 de marzo de 2010, M.P. PEDRO OCTAVIO MUNAR CADENA; Sala de Casación Penal, radicado 59043 del 6 de marzo de 2012, M.P. Javier Zapata Ortiz; Sala de Casación Laboral, radicado 36501 del 14 de febrero de 2012, M.P. Francisco Javier Ricaurte Gómez.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

Según se advierte de los elementos de prueba recaudados, el 3 de enero de 2022¹⁹ la señora Carmen Irene Gómez Díaz, actuando como representante legal del Instituto del Sistema Nervioso del Oriente S.A., formuló derecho de petición ante Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A., con la finalidad de que: (i) se proceda a modificar la línea 3183595312, en el sentido de aclarar que es de propiedad de ISNOR; (ii) en caso de respuesta negativa, se remita la totalidad de documentos firmados y la grabación de la llamada en la que se evidencie que ISNOR solicitó el cambio de propietario; (iii) se motive jurídicamente la contestación en el evento en que sea despachada desfavorablemente.

Mediante mensaje de datos del 6 de enero siguiente²⁰, Claro Colombia S.A. informó al peticionario que la solicitud fue radicada bajo el número 4488220000021070 e indicó que se otorgaría respuesta a más tardar el 24 de enero de 2022 a través de correo electrónico.

El 1 de febrero de 2022²¹, desde la dirección electrónica servicioalclientemovil@claro.com.co, la compañía de telecomunicaciones remitió al e-mail desde el cual ISNOR envió la solicitud, esto es, sergiorueda@navarrobohorqueabogados.com, el siguiente mensaje de datos: "Usted ha recibido un correo electrónico seguro y certificado de parte de COMCEL S.A., quien ha depositado su confianza en el servicio de correo electrónico certificado de Claro Colombia para hacer efectiva y oportuna la entrega de la presente notificación electrónica. Con la recepción del presente mensaje de datos se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos según las normas aplicables vigentes, especialmente los artículos 12 y 20 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias. Nota: para leer el contenido del mensaje recibido, usted debe hacer clic en el enlace que se muestra a continuación²²".

*De acuerdo a lo reseñado en el escrito de tutela, aunque el Instituto del Sistema Nervioso del Oriente S.A. recibió el mensaje de datos descrito, no fue posible visualizar el documento adjunto que al parecer contenía la respuesta emitida por Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A. frente a la solicitud elevada el 3 de enero de 2022, manifestación que resultó incontrovertida por la compañía de telecomunicaciones en el curso del presente trámite, de tal suerte que a la fecha el componente de **notificación efectiva** que forma parte del núcleo esencial del derecho de petición no se encuentra acreditado y por ende, existe vulneración a esta garantía fundamental.*

Al respecto, conviene aclarar que si bien en la respuesta otorgada por Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A. a la acción de tutela de la referencia, se incorporó un pantallazo de la presunta contestación emitida frente al escrito petitorio del 3 de enero hogaño²³ y adicionalmente, se allegó un comprobante de envío por correo electrónico del 25 de enero de 2022²⁴, lo cierto es, que la Gerente de ISNOR fue enfática en advertir que le ha sido imposible visualizar el contenido de la respuesta, siendo justamente ésta la actuación cuestionada en el escrito impulsor del presente

¹⁹ Folios 52 a 54.

²⁰ Folio 10.

²¹ Folio 9.

²² Ibidem.

²³ Folios 73 y 74.

²⁴ Folios 78 a 81.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

trámite y respecto de la cual no hizo referencia alguna la entidad accionada, limitándose a solicitar la configuración de carencia actual de objeto por hecho superado, sin siquiera surtir una mínima actuación para remediar la aparente irregularidad en la notificación de la respuesta a la interesada.

Lo anterior adquiere mayor relevancia, si en cuenta se tiene que la presunta contestación otorgada a ISNOR S.A. se dio en los siguientes términos:

(i) Se le informa al peticionario que la línea 3183595312 permaneció activa en modalidad pospago desde el día 11 de abril de 2018 hasta el día 10 de noviembre de 2021, fecha en la cual pasó a prepago y posteriormente fue portada hacia otro operador desde el día 16 de noviembre de 2021.

Luego de efectuadas las verificaciones en el sistema no se evidenciaron inconsistencia, teniendo en cuenta que la línea ya no registra activa en ese operador.

(ii) No es viable realizar el envío de la información de la línea en referencia, por cuanto no se anexó la documentación correspondiente. Igualmente, se le indican los siguientes requisitos para la presentación de PQRS: (a) solicitud expresa donde se especifique el trámite solicitado; (b) carta de la empresa donde se confiere poder amplio y suficiente con reconocimiento de firma y huella autenticada en Notaría, especificando el trámite a realizar ante Comcel no mayor a 30 días. Esta carta debe estar impresa en papel membreteado de la empresa y firmada por el Representante Legal; (c) certificado de existencia y representación legal de la entidad, con fecha de expedición no superior a 30 días; (d) fotocopia legible y en tamaño real de la cédula o contraseña original del Representante Legal de la empresa, si es contraseña esta debe estar vigente y tener foto y huella; (e) cédula o contraseña original del tercero autorizado, si es contraseña, esta debe estar vigente y tener foto y huella; (f) fotocopia legible y tamaño real de la cédula o contraseña del autorizado.

Por lo anterior, se le solicita allegar la documentación antes descrita con el fin de dar trámite a la solicitud.

(iii) En cumplimiento de la ley 1581 de 2012, la información manejada y suministrada por COMCEL S.A. es confidencial, así como el aseguramiento de las modificaciones realizadas sobre los contratos adquiridos solo puedan ser requeridas por el titular del servicio.

En lo que corresponde a la seguridad de los servicios, Claro S.A. cuenta con procesos y mecanismos internos para validación de identidad al realizar las ventas de productos y servicios, ofreciendo diferentes alternativas y medios para la adquisición de los mismos.

En lo que corresponde a las fallas del servicio, se revisaron los cobros registrando consumos habituales lo cual justifica el uso del servicio, razón por la cual no es viable realizar la devolución por los cobros generados en la línea celular, debido a que registró consumos habituales.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

De otra parte, es necesario tener en cuenta que la velocidad en la transmisión de datos puede presentar cambios en el evento que surja alguno de los siguientes escenarios: cobertura, red de acceso (GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA), cantidad de usuarios accediendo a la red, si se está en movimiento o no, terminal usado, condiciones geográficas o topográficas, servidor, lugar de las páginas consultadas, entre otros. Por tal razón, la velocidad se da en condiciones óptimas pero la calidad del servicio puede ser más lenta de acuerdo a lo antes descrito.

Por consiguiente, no es posible generar una solicitud de revisión con el área de servicio técnico, toda vez que la línea en referencia no registra activa en ese operador.

Finalmente, en lo que corresponde a la manifestación de que Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A. se ha rehusado a dar una pronta solución, se le informa al interesado que la empresa actúa de acuerdo a los parámetros establecidos por la resolución 5111 de 2017 en su artículo 2.1.24.3, que establece que los proveedores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para responder las reclamaciones de los usuarios.

En ese orden de ideas, nótese que en respuesta al numeral segundo se requiere al Instituto del Sistema Nervioso del Oriente S.A., para que aporte una serie de requisitos con la finalidad de proceder a atender su solicitud, en lo que atañe a la entrega de documentos firmados y la grabación de la llamada en la que se evidencie que solicitó el cambio de propietario, y al no estar enterada en debida forma sobre este asunto, se le ha impedido a la empresa accionada proceder de conformidad para obtener la resolución efectiva del asunto de su interés.

*Así las cosas, teniendo en cuenta que se trata de una petición de información y documentación formulada el 3 de enero de 2022, durante la declaratoria de la emergencia sanitaria que comenzó el 12 de marzo de 2020, a la luz de lo previsto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A. contaba inicialmente con 20 días hábiles para resolverla, término que feneció el 1 de febrero de 2022, sin que a la fecha de emisión de este fallo se hubiere acreditado **la notificación efectiva de la respuesta aparentemente emitida el 25 de enero de 2022**, razón por la cual la vulneración a su derecho fundamental de petición emerge diáfana.*

*En ese orden, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de petición del Instituto del Sistema Nervioso del Oriente -ISNOR S.A., reclamado por su Gerente Carmen Irene Gómez Díaz, y por consiguiente, se **ORDENARÁ** al Gerente y/o Representante Legal de Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A., que en el término de veinticuatro (24) horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a **notificar en debida forma** la respuesta otorgada a la petición incoada el 3 de enero de 2022, a través de la dirección consignada en el petitem.*

Sin más consideraciones, el Juzgado Trece Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bucaramanga, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución:



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición del Instituto del Sistema Nervioso del Oriente -ISNOR S.A., reclamado por su Gerente Carmen Irene Gómez Díaz, según las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: ORDENAR al Gerente y/o Representante Legal de Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A., que en el término de veinticuatro (24) horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a **notificar en debida forma** la respuesta otorgada a la petición incoada el 3 de enero de 2022, a través de la dirección consignada en el petitum.

TERCERO: Se le advierte al accionado, Gerente y/o Representante Legal de Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro S.A., que el incumplimiento a lo ordenado, previa plena prueba, origina el trámite incidental por desacato al fallo, haciéndose acreedor a las sanciones contempladas en el Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, al tenor del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, por Secretaría, efectúese el trámite para el envío digital de las piezas procesales requeridas a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo PCSJA20-11594 del 13 de julio de 2020.

QUINTO: Notifíquese la presente decisión a través de los correos electrónicos dispuestos para notificaciones judiciales de las partes, atendiendo las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del Covid 19, dejando constancia en el expediente de la actuación desplegada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE:

La Juez,



MAIBY LISSETTE GONZÁLEZ QUINTERO