

REPUBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE IBAGUÉ

Ibagué, quince de marzo Dos Mil Veintiuno

Naturaleza : Acción de tutela
Accionante : EDWIN DARIO GARCIA VALENCIA
Accionado : EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CLARO HOGAR Y TELEFONÍA S.A
Expediente : 73-001-40-03-004-2021-00128-00

El Señor, EDWIN DARIO GARCIA VALENCIA, instauró acción de tutela contra LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CLARO HOGAR Y TELEFONÍA S.A, al considerar vulnerados y amenazados sus derechos constitucionales de petición, acceso a la información pública, habeas data, veracidad de la información que proveen las entidades prestadoras de servicios, buen nombre, derecho a la honra, el debido proceso, al trabajo y a la igualdad.

HECHOS

- 1. Manifiesta el accionante que el día 7 de diciembre de 2020, suscribió petición con destino hacia la Empresa de servicios públicos Claro hogar y telefonía S.A; en el cual solicita conocer:
 - a. Contrato de los servicios adquiridos*
 - b. En la eventualidad de tratarse de el delito tipificado como suplantación de identidad, hacerles seguimiento a los responsables.*
 - c. Desvinculación de la central de riesgos DATA CREDITO.**
- 2. Que hasta la fecha la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CLARO HOGAR Y TELEFONÍA S.A, no ha contestado el derecho de petición enunciado en los hechos anteriores, pese haber transcurrido un tiempo superior al legalmente previsto para dar respuesta.*

PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, solicita sea tutelado su derecho fundamental de PETICIÓN, el cual es claramente transgredido por parte de EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CLARO HOGAR Y TELEFONÍA S.A; y que, como consecuencia de lo anterior, se ordene, brindar una respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado por el accionante el 07 de Diciembre de 2020.

ACTUACION PROCESAL

Por auto del 02 de marzo de 2021, se admitió la presente acción, ordenando notificar a las partes intervinientes y solicitando a la accionada pronunciarse sobre los hechos y pretensiones de la tutela.

Dentro del término legal el accionado **CLARO HOGAR** indico:

El día 10 de marzo de 2021 y estando dentro del término legal, concurre la entidad accionada en el trámite constitucional a través de su representante legal, para señalar que ya dio respuesta al derecho de petición objeto de la tutela, para lo cual anexa pantallazo digital de la contestación GRC-2021 realizada al Señor EDWIN DARIO GARCIA VALENCIA, en la misma refiere que:

- 1. el usuario adquirió servicios fijos identificados bajo el número de obligación 43266132, el pasado 01 de marzo de 2018 y se desactivo el 14 de junio de 2019.*
- 2. La obligación se encontraba reportada ante centrales de riesgo bajo la denominación de CARTERA CASTIGADA, no obstante, COMCEL SA decidió acceder a las pretensiones de la parte actora.*
- 3. El usuario radico petición el pasado 7 de diciembre de 2020 identificada con CUN 814523985, la cual fue contestada en termino y de fondo.*
- 4. Finalmente, nuevamente se procede a dar contestación nuevamente a la petición configurándose LA CARENCIA DE OBJETO MATERIAL POR HECHO SUPERADO.*

Respuesta otorgada y remitida por la entidad a la dirección electrónica registrada para recibir notificaciones por el peticionario.

finalmente solicita no tutelar los derechos fundamentales que la accionante alega conculcados, toda vez que la respuesta suministrada fue clara, precisa y de fondo.

C O N S I D E R A C I O N E S

En el asunto en debate es necesario esbozar la jurisprudencia constitucional respecto a: i) el derecho de petición; ii) hecho superado; iii) la regulación del derecho fundamental de petición a través de la Ley 1755 de 2015.

El derecho de petición. De conformidad con el artículo 23 de la Constitución, todas las personas tienen derecho a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta pronta y de fondo a su solicitud. Por ser de carácter fundamental, es susceptible de protección por vía de tutela (artículo 86 Superior), pues resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado.

De igual forma, la Honorable Corte Constitucional ha señalado que el ejercicio del derecho de petición garantiza a su vez la efectividad de otros derechos fundamentales. Por tal razón la jurisprudencia constitucional ha desarrollado ciertas reglas que deben tener en cuenta los jueces de tutela para efectos de procurar la protección inmediata y efectiva del derecho de petición. Dichos presupuestos han sido sintetizados de la siguiente manera:

"(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (II) el núcleo esencial

ACCION DE TUTELA 2021-00128-00

del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.

Así mismo, dicha Corporación ha reiterado en varias oportunidades como características distintivas del derecho de petición: a) que se trate de una petición respetuosa, clara y comprensible; b) que se emita una respuesta de fondo, precisa, integral y acorde con lo que fue solicitado, lo cual no implica aceptación a lo requerido; c) que la respuesta sea dada de manera pronta, oportuna y sea puesta en conocimiento o notificada al peticionario.

En suma, el derecho de petición brinda a la peticionada una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial; puesto que la obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, sino que se hace necesario que dicha solución resuelva el fondo del asunto, 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. Hecho superado. En sentencia T-481 de 2010, la H. Corte Constitucional ha señalado en cuanto al hecho superado que la:

“2.1 imposibilidad para tomar decisión de fondo por carencia actual del objeto”

1. Como primera medida es importante recordar que de acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, el Decreto 2591 de 1991 y la doctrina constitucional, el propósito de la acción de tutela, es la protección efectiva de los derechos fundamentales que se puedan llegar a ver vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados por la ley.

2. Consecuencia de lo anterior, es que en caso de que el juez constitucional encuentre amenazado o vulnerado algún derecho fundamental, entre a protegerlo, y en esta medida ordene las actuaciones correspondientes para la salvaguarda del mismo; por lo tanto, si el juez encuentra que la situación que puso en riesgo los derechos fundamentales del accionante ha cesado o fue corregida, no existe razón alguna para un pronunciamiento de fondo.

3. Al respecto, la jurisprudencia de esta Corporación ha manifestado: "La acción de tutela tiene por objeto la protección efectiva y cierta del derecho

ACCION DE TUTELA 2021-00128-00

constitucional fundamental presuntamente violado o amenazado, lo cual explica la necesidad del pronunciamiento del juez en sentido positivo o negativo. Ello constituye a la vez el motivo por el cual la persona que se considera afectada se dirige ante la autoridad judicial, de modo que si la situación de hecho de la cual esa persona se queja ya ha sido superada en términos tales que la aspiración primordial en que consiste el derecho alegado está siendo satisfecha, ha desaparecido la vulneración o amenaza y, en consecuencia, la posible orden que impartiere el juez caería en el vacío.

4. En este orden de ideas, es claro que el objeto jurídico de la acción de tutela es la protección de derechos fundamentales que se hayan visto en peligro o que se hallan vulnerado, por lo tanto, en caso de que la circunstancia que dio origen a la trasgresión desaparezca, el objeto del que se viene hablando se desvanece y, es precisamente este fenómeno el que se conoce como hecho superado, el cual da como resultado una carencia actual de objeto para decidir (...)"

En síntesis, la carencia actual del objeto por hecho superado se da cuando dentro del lapso transcurrido entre la interposición de la acción de tutela y la sentencia se satisface por completo la pretensión contenida en aquella, cualquier orden judicial encaminada en tal sentido se tornará innecesaria, pues no tendría ningún efecto jurídico.

Observa esta sede judicial que el derecho fundamental invocado por el accionante EDWIN DARIO GARCIA VALENCIA como vulnerado es el derecho de petición, cuando afirma que no ha recibido respuesta por parte de la accionada EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CLARO HOGAR Y TELEFONÍA S.A, a la petición radicada el 07 de Diciembre de 2020.

Dentro del término de contestación de esta acción constitucional la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CLARO HOGAR Y TELEFONÍA S.A, manifiesta que en atención al derecho de petición instaurados por el accionante el 07 de Diciembre de 2020, la misma intento hacer la notificación respectiva el 17 de Diciembre como respuesta PQR: 814523985, pero la misma no fue posible, por tanto esta notificación fue invalida tal como se demuestra en los pantallazos subsiguientes debido a que el correo del peticionario fue registrado erróneamente edwingarciavelencia17@gmail.com siendo el correcto edwingarciavalencia17@gmail.com.

Resumen del mensaje	
Id Mensaje	1253492
Emisor	Atento.Colombia@claro.com.co
Destinatario	edwingarciavelencia17@gmail.com - EDWIN DARIO GARCIA VALENCIA
Asunto	Respuesta PQR: 814523985 Con No. De Cuenta: 43266132 COMCEL
Fecha Envío	2020-12-17 23:34
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica		
Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2020/12/17 23:35:15	Tiempo de firmado: Dec 18 04:35:14 2020 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2020/12/17 23:36:58	Dec 17 23:35:16 cJ-t205-282cl postfix/smtp [12988]: AE170124873F: to=<edwingarciavelencia17@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.186.27]:25, delay=2.1, delays=0.08/0/1.6/0.38, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[64.233.186.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. Learn more at 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser v5si3635870qto.290 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))

ACCION DE TUTELA 2021-00128-00

Sin embargo, el día 09 de Marzo de 2021, siendo las 11:06:16 la entidad accionada procedió a dar contestación de fondo al derecho de petición objeto de esta acción constitucional como se evidencia a continuación:

Resumen del mensaje		
Id Mensaje	947921	
Emisor	legales.colombia@claro.com.co	
Destinatario	edwingarciavalencia17@gmail.com - edwingarciavalencia17	
Asunto	RESPUESTA RADICADO N 2021-128	
Fecha Envío	2021-03-09 11:05	
Estado Actual	Acuse de recibo	

Trazabilidad de notificación electrónica		
Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2021/03/09 11:06:16	Tiempo de firmado: Mar 9 16:06:14 2021 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6. Mar 9 11:06:19 cl-t205-282cl postfix/smtp [15126]: 057271248767: to=<edwingarciavalencia17@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.186.26]:25, delay=4, delays=0.13/0/2.3/1.6, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK DMARC:Quarantine 1615305978 e16si8659250edq.338 - gsmt)
Acuse de recibo	2021/03/09 11:06:47	

Adjuntos

anexo_2_contrato_43266132.wav
Factura_862751512_43266132.pdf
DP_TUTELA__EDWIN_DARI_GARCIA_VALENCIA.PDF

Lo anterior, se llevó a cabo a través del correo electrónico edwingarciavalencia17@gmail.com mediante el cual se evidencia el anexo del contrato Nro.43266132, factura emitida por el periodo comprendido entre el 02 de Junio de 2019 y el 01 de Julio de 2019 y contestación de tutela fechada el 09 de Marzo de 2021 y que fuera enviada al Correo electrónico antes mencionado.

En los argumentos esbozados por la parte accionada insta al Señor EDWIN DARIO GARCIA VALENCIA si cree haber sido víctima de cualquier tipo de acto ilícito o fraude en contra suya, se sugiere que entable la correspondiente denuncia ante las autoridades competentes como FISCALIA JUECES POLICIA (GAULA DIJIN SIJIN); por lo tanto es indispensable presentar la correspondiente denuncia penal ante dichas entidades, las cuales se encargaran de adelantar la investigación respectiva.

De igual forma, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CLARO HOGAR Y TELEFONÍA S.A, procedió a la ELIMINACION de la cuenta 43266132 ante central de riesgo y dar aplicación de los respectivos ajustes.

Del estudio de la respuesta dada, considera el despacho satisfecho lo pretendido, porque cabe anotar que la respuesta que deba brindarse con ocasión a la petición, no implica una respuesta de fondo favorable o desfavorable a lo requerido, esgrimiendo los argumentos de una u otra posición, la cual aconteció.

Por lo anterior, se dará aplicación al criterio reiterado por la Corte Constitucional de hecho superado Sentencia T-481/10— HECHO SUPERADO EN TUTELA- Carencia actual del objeto, "Es claro que el objeto jurídico de la acción de tutela es la protección de derechos fundamentales que se hayan visto en peligro o que se hallan vulnerado, por lo tanto, en caso de que la

ACCION DE TUTELA 2021-00128-00

circunstancia que dio origen a la trasgresión desaparezca, el objeto del que se viene hablando se desvanece y, es precisamente este fenómeno el que se conoce como hecho superado, el cual da como resultado una carencia actual de objeto para decidir. Siendo esto así, es importante constatar en qué momento se superó el hecho que dio origen a la petición de la tutela, es decir, establecer si: (i) antes de la interposición de la tutela ceso la afectación al derecho que se reclama como vulnerado, o (ii) durante el trámite de la misma el demandado tomó los correctivos necesarios, que desembocaron en el fin de la vulneración del derecho invocado".

Así las cosas, al no encontrar vulneración alguna por parte de la accionada resulta necesario declarar la improcedencia de la presente acción constitucional por hecho superado.

En virtud de lo anterior, el JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY,

RESUELVE:

PRIMERO: *DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela instaurada por el Señor EDWIN DARIO GARCIA VALENCIA, en contra de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CLARO HOGAR Y TELEFONÍA S.A por configuración de HECHO SUPERADO, conforme las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.*

SEGUNDO: *NOTIFICAR la presente providencia a las partes por el medio más expedito.*

TERCERO: *En caso de que esta sentencia no fuere impugnada por las partes dentro del término legal, remítase este expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.*

Cópiese, Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,


CARMENZA ARBELAEZ JARAMILLO