



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2022-003-00
ACCIONANTE: GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR
ACCIONADO: COMCEL S.A.
Derechos Fundamentales: Petición.

Bogotá DC., Veintiuno (21) de enero de dos mil veintidós (2022).-

1. OBJETO DE LA DECISIÓN.-

Procede el Despacho a proferir fallo acorde a derecho dentro de la acción de tutela instaurada por la señora **GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR**, contra **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

2. HECHOS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN.-

La señora GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR, interpone acción de tutela, manifestando que radicó ante la entidad accionada el día 8 de diciembre de 2021, bajo el radicado No. 87790433, un derecho de petición de conformidad a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 6º del C.C.A, en cual solicitó se aclarara el pago realizado por la prestación de servicios de comunicaciones, incluyendo internet, telefonía y televisión ubicado en su residencia, Calle 135 c # 10 b – 44 en Bogotá.

Señala que el mes de marzo de 2021, adquirió un paquete promocional en el cual cancelaba 10 meses de manera anticipada y le prestaban el servicio por 12 meses, por lo que su servicio se encontraba cancelado hasta el mes de febrero de 2022, sin embargo, para del mes de noviembre e inicios de diciembre de 2021 empezaron a llegar comunicados vía mensaje de texto en los cuales le informaba que se encontraba en mora por la suma de \$149.226COP, no obstante, los mensajes le siguieron llegando, por lo que el 12 de diciembre de 2021 nuevamente se comunicó con la entidad accionada, con la señora Claudia Rivera, a quien le solicitó entablar un nuevo derecho de petición, realizó un recurso de apelación, bajo el radicado No. 4488210003578930, ya que se encontraba en curso un derecho de petición. Ante la persistencia de los mensajes se comunicó de manera reiterada el pasado 15 de diciembre con la funcionaria Natalia Rodríguez y manifestó su inconformidad dejando una nueva queja.

Finalmente, el 5 de enero de 2021 le cortaron los servicios ya cancelados y que se encuentran siendo objeto de reclamación, y vía telefónica el funcionario Santiago Hernández le indico que la única forma para restablecer los servicios era cancelar alrededor de \$290.000COP, monto que una vez resuelta la reclamación sería devuelto, procediendo a realizar dicho pago, en miras de lograr el restablecimiento de los servicios de manera prioritaria, exponiendo también una queja en físico con el CUN 448822000020558.

Advierte a la fecha no he recibido respuesta alguna al derecho de petición que he elevado ante la demandada, pese a que ha transcurrido el término de quince (15) días hábiles que prevé el Artículo 6º del Código Contencioso Administrativo, concretándose la vulneración al derecho fundamental de petición y configurando un silencio administrativo por parte de dicha empresa.

Por lo anterior solicita el amparo de su derecho fundamental y se ordene a la accionada que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la Sentencia produzca la respuesta o acto pretermitido y se remita copia del acto administrativo con las formalidades de ley, so pena de las sanciones de ley por desacato a lo ordenado por Sentencia de tutela, se ordene a su favor la expedición de fotocopias



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2022-003-00
ACCIONANTE: GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR
ACCIONADO: COMCEL S.A.
Derechos Fundamentales: Petición.

de la sentencia, y la contestación de la demanda, y en subsidio solicita se ordene la devolución total del dinero sustentado en el derecho de petición.

3. ACTUACIÓN PROCESAL.-

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados por la señora GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR, éste despacho encontró procedente ordenar el traslado de la demanda a las entidades accionadas, a fin de notificarles de la misma y para que dentro del término de dos (2) días rindiera las explicaciones pertinentes, anexando la prueba documental correspondiente, permitiéndoles así ejercer su legítimo derecho de defensa y contradicción.

3.1. COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., VIVIANA JIMÉNEZ VALENCIA en calidad de representante legal, informó que, la accionante suscribió con esa entidad, la obligación No. de cuenta 69257699 y contrato No. CONATBGTI062959, con fecha de activación 16/06/2012, la cual se encuentra activa, bajo una modalidad o servicio, denominada Segmento Hogares (telefonía, TV, internet), plan o paquete (telefonía, TV, internet), la cual presenta un saldo en la línea por valor de \$45.339, ubicado en la dirección CALLE 135 C No 10 B 44, barrio Lisboa en la ciudad Bogotá – Cundinamarca, en cual no aplica ajustes, nuevo saldo, multa pendiente o permanencia y en la cual Datacredito se encuentra al día.

Indica que mediante comunicación GRC 2022 de fecha 11 de enero de 2022 dio respuesta al derecho de petición interpuesto por el tutelante el 5 de enero de 2022 y que en los registros no hay evidencia de alguna reclamación directa que la accionante haya radicado directamente por los mismos hechos expuestos en la acción de tutela, diferente a la del 5 de enero de 2022.

Señala que ha desaparecido el objeto que da lugar a cualquier tipo de actuación, de conformidad con lo expuesto en la sentencia T -70224 de 2013 de la Corte Constitucional, así mismo, en Sentencia T-519 de 1992, ese mismo Corporación, ha sostenido que para que la orden del juez no caiga en el vacío, se debe determinar si las mismas se encuentran en ese momento vigentes, a fin poder establecer si la vulneración ha desaparecido al momento de fallar. Agregando lo establecido en la Sentencia T-488 de 2005, en la cual determina que la pretensión que fundamenta la solicitud del amparo judicial ya está satisfecha, la acción jurídica pierde su eficacia e inmediatez y se denomina la figura de hecho superado.

Refiere que, en el presente caso no existe el hecho que da lugar a la acción de tutela, lo cual se evidencia en el presente escrito, por lo que la acción jurídica pierde su eficacia, debido a la inexistencia de la finalidad perseguida.

En consecuencia, solicita negar por improcedente la acción de tutela instaurada, y no acceder a las pretensiones de la misma.

Anexa: Certificado de Existencia y Representación Legal de la Sociedad COMCEL S.A. y Comunicación GRC 2022 de fecha 11 de enero de 2022.

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.-

4.1. Procedencia de la Tutela.-



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2022-003-00
ACCIONANTE: GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR
ACCIONADO: COMCEL S.A.
Derechos Fundamentales: Petición.

Dispone el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 2º del artículo 42 de la misma norma, que la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades que hayan vulnerado, afecten, o amenacen vulnerar cualquiera de los derechos fundamentales, e igualmente, contra las acciones u omisiones de los particulares encargados de la prestación del servicio público.

Y a su turno el artículo 86 de la Constitución Política, que establece la acción de tutela, prevé que toda persona podrá reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente 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 y amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad.

Igualmente, que “La ley establece los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”.

4.2. De la Competencia.-

De conformidad con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1983 de 2017, a los Jueces Municipales, les serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares.

En consecuencia, éste despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela, por haber sido instaurada contra una entidad particular.

4.3. Legitimación en la causa por activa y pasiva.-

En la tutela de la referencia los requisitos en mención se cumplen cabalmente, puesto que la acción de tutela fue interpuesta por la señora GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR, para solicitar la protección al derecho de petición.

Por su parte, la acción de amparo se dirigió al **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A** por la presunta vulneración al derecho de petición.

4.4. Problema Jurídico.-

Conforme a la petición de tutela, se trata de establecer si la presunta omisión del COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A, al no dar respuesta a los derechos de petición que presentó la accionante, vulnera los derechos fundamentales del accionante.

4.5. De los derechos fundamentales.-

4.5.1. Del derecho de petición:

La Corte Constitucional en copiosa jurisprudencia ha señalado que el derecho de petición ostenta la calidad de fundamental, por lo que el mecanismo idóneo de protección cuando resulta amenazado o vulnerado por la omisión de cualquier autoridad pública o privada es la acción de tutela. Este derecho otorga la



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2022-003-00
ACCIONANTE: GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR
ACCIONADO: COMCEL S.A.
Derechos Fundamentales: Petición.

facultad, a cualquier persona, de formular solicitudes respetuosas e implica también, el poder exigir una respuesta oportuna y de fondo acerca de lo pretendido.

Así mismo, se ha indicado que el núcleo esencial del derecho de petición, está compuesto por las siguientes características¹:

(i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados, es decir, la correspondencia entre la petición y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas y; (iv) la pronta comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable².

Ahora bien, el art. 14 de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones en general se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, en tanto que las solicitudes de documentos y de información se decidirán dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recibo, mientras que las relacionadas con consultas se resolverán dentro de los 30 días siguientes.

Se concluye entonces, que cualquier desconocimiento de los términos legales y jurisprudenciales sobre las respuestas a las peticiones, implica la vulneración de dicha prerrogativa fundamental, siendo como ya se dijo, la acción de tutela el mecanismo idóneo para protegerlo.

4.6. DEL CASO CONCRETO.

La peticionaria solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición vulnerado por la entidad accionada, al no dar contestación a las peticiones presentadas los días 8 de diciembre de 2021 bajo el radicado No. 87790433, 12 de diciembre de 2021 un recurso de apelación con radicado No. 4488210003578930, 15 de diciembre de 2021 ante la funcionaria Natalia Rodríguez y 5 de enero de 2021 queja en físico con el CUN 448822000020558.

Para sustentar su petición allega el formato de presentación de PQRs, bajo el radicado CUN 448822000020558 de fecha 5 de enero de 2021.

Al respecto, se verificó, con ocasión del presente trámite y al traslado de la acción constitucional, que la Representante Legal del COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A remitió una comunicación a la accionante GRC 2022 de fecha 11 de enero de 2022, e indica que no existe evidencia directa de haber presentado reclamación por los mismos hechos expuestos en la acción de tutela, diferente a la del 5 de enero de 2022.

Respecto a la problemática planteada, necesario determinar la procedencia de la acción de tutela, la cual fue concebida como mecanismo de defensa judicial de los derechos fundamentales, por ello, su utilización es excepcional y su interposición

¹ Ver entre otras las Sentencias T-147 de 2006 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-012 de 2005 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-1204 de 2004 (MP. Álvaro Tafur Galvis), T-364 de 2004 (MP. Eduardo Montealegre Lynett)

² Sentencia T-350 mayo 5 de 2006 M.P. Jaime Córdoba Triviño



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2022-003-00
ACCIONANTE: GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR
ACCIONADO: COMCEL S.A.
Derechos Fundamentales: Petición.

solo es jurídicamente viable cuando, examinado todo el sistema de acciones judiciales para la protección de los derechos fundamentales, no se encuentre un medio ordinario eficaz para su protección, y por tanto, no haya mecanismo judicial que brinde un amparo oportuno y evite una afectación importante e irreversible de las garantías constitucionales, teniendo en cuenta que como medio de defensa expedito y sumario, tiene la vocación para concurrir a la protección oportuna y efectiva de los bienes jurídicos comprometidos, sobre los cuales debe verificarse una amenaza grave e inminente, que amerite la intervención urgente del juez de tutela en aras de su protección.

Teniendo en cuenta que se trata de un conflicto entre particulares, para lo protección del derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional, en sentencia T-487 de 2017, señaló lo siguiente:

“La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual “La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”. La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares. También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela”.

Se tiene entonces que la accionante manifiesta que presentó diversos requerimientos ante la entidad accionada, señalando como fechas 8, 12 y 15 de diciembre de 2021, y en físico el PQR de fecha 5 de enero de 2022, la entidad accionada alega solo haber conocido de este último, mismo que fuera allegado al presente tramite sustentando la petición, se concluye entonces que las peticiones presentadas en el mes de diciembre de 2021, aunque se indicó su radicación, no se acreditó su radicación en curso del presente tramite, y sería inocuo emitir una orden a las mismas cuando estas fueron compiladas mediante el formato de PQRs, con el radicado CUN 448822000020558 de fecha 5 de enero de 2021.

Resalta el despacho que tras revisar la respuesta notificada a la accionante de fecha 11 de enero de 2022, en relación con la petición de fecha 5 de enero del presente año, se puede observar que se procedió a dar respuesta clara y de fondo a la inconformidad en la facturación presentada por la accionante, como se evidencia de las imágenes adjuntas a continuación:



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2022-003-00
ACCIONANTE: GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR
ACCIONADO: COMCEL S.A.
Derechos Fundamentales: Petición.



GRC 2022

Bogotá, 11 de Enero de 2022

SEÑOR(a)
GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR
gennga@hotmail.com

Asunto: ACCION DE TUTELA -- 2022-0003

Respetada señora:

Haciendo referencia a los hechos mencionados en la acción de tutela del día 07 de Enero de 2022 remitida por el JUZGADO TREINTA Y OCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE LA CIUDAD DE BOGOTA le informamos que procedemos a dar respuesta a su derecho de petición recibido el 05 de Enero de 2022 radicado bajo el acto administrativo NR 448822000020558

En donde nos indica que realizó un pago por adelantado en su servicio fijo bajo la obligación No 69257699, los cuales se encuentran instalados en la CL 135C No 10 B 44 en el barrio Lisboa de la ciudad de Bogotá, al hacer las validaciones correspondientes evidenciamos que el día 09 de Marzo de 2021 se realizó un abono a su cuenta de hogar por valor de \$1.182.435**, debe tener presente el valor de su renta mensual que corresponde a servicio de Internet, telefonía, televisión y los equipos de ultrawifi, suman un total de \$131.899**, si tomamos el valor que se abonó por adelantado, esto nos da un total de 8 facturas cubiertas en su totalidad (Marzo2021 a Abril 2021) cabe aclarar que la en la factura del mes de Marzo se generó por \$ 139.344** debido a que la del mes Febrero no fue cancelada y presentaba saldo de \$7.445**.

Así mismo se valida la factura del mes de Noviembre de 2021 se emitió por \$12.100** debido a que el pago anticipado cubrió esta factura por valor de \$119.798**, adjuntamos evidencia de lo anteriormente descrito, dicho lo anterior para haber pagado un año por adelantado de servicio de Marzo 2021 a Marzo 2022 debía haber hecho un pago total \$1.590.233**.



Fecha	Tip Transaccion	Debito	Credito	Saldo
Abri 02/21	CARGO FIJO TELE	12445,00		1013890,00
Abri 02/21	CARGO FIJO LD S	2155,00		1025735,00
Abri 02/21	CARGO FIJO FUNC	10000,00		1025890,00
Abri 02/21	SERVICIO PLUS C	4201,00		1038890,00
Mar 31/21	FIN DE MES		23445,00	1043091,00
Mar 09/21	PAGO MOVIL CAV		1158900,00	1043091,00
Mar 09/21	PAGO MOVIL CAV		1158900,00	1010646,00
Mar 02/21	PAGO MOVIL CAV		1158900,00	1399344,00

PAGO ANTICIPADO \$ 1.182.435** MARZO 09 DE 2021

FACTURA DE MARZO

GENNY LIZB GALVIS
Cuenta o Ref. de Pago: **69257699**
No. de Identificación: CC 39786070
Factura Electrónica de Venta: R 926948371
Fecha de Factura: Mar 03/21
Periodo: Mar 02/21 - Abr 01/21
Pague Antes de **INMEDIATA** Total a Pagar **\$ 139.344**

GENNY LIZB GALVIS
Cuenta o Ref. de Pago: **69257699**
No. de Identificación: CC 39786070
Factura Electrónica de Venta: R 930364887
Fecha de Factura: Abr 02/21
Periodo: Abr 02/21 - May 01/21
Pague Antes de **Abr 15/21** Total a Pagar **\$ -911.192**

GENNY LIZB GALVIS
Cuenta o Ref. de Pago: **69257699**
No. de Identificación: CC 39786070
Factura Electrónica de Venta: R 933840775
Fecha de Factura: May 02/21
Periodo: May 02/21 - Jun 01/21
Pague Antes de **May 14/21** Total a Pagar **\$ -779.293**

GENNY LIZB GALVIS
Cuenta o Ref. de Pago: **69257699**
No. de Identificación: CC 39786070
Factura Electrónica de Venta: R 937380059
Fecha de Factura: Jun 03/21
Periodo: Jun 02/21 - Jul 01/21
Pague Antes de **Jun 18/21** Total a Pagar **\$ -647.394**





Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2022-003-00
ACCIONANTE: GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR
ACCIONADO: COMCEL S.A.
Derechos Fundamentales: Petición.

GENNY LIZBETH GALVIS
Cuenta o Ref. de Pago: **69257699**
No. de Identificación: CC 39786070
Factura Electrónica de Venta: R 940889802
Fecha de Factura: Jul 03/21
Periodo: Jul 02/21 - Ago 01/21
Pague Antes de Jul 16/21
Total a Pagar: \$ - 515.495

GENNY LIZBETH GALVIS
Cuenta o Ref. de Pago: **69257699**
No. de Identificación: CC 39786070
Factura Electrónica de Venta: R 944404290
Fecha de Factura: Ago 03/21
Periodo: Ago 02/21 - Sep 01/21
Pague Antes de Ago 17/21
Total a Pagar: \$ - 383.596

GENNY LIZBETH GALVIS
Cuenta o Ref. de Pago: **69257699**
No. de Identificación: CC 39786070
Factura Electrónica de Venta: R 947922214
Fecha de Factura: Sep 03/21
Periodo: Sep 02/21 - Oct 01/21
Pague Antes de Sep 16/21
Total a Pagar: \$ - 251.697

GENNY LIZBETH GALVIS
DIRECCIÓN: CL 130C 10b-44 CASA LINDA BOGOTÁ DC
CIUDAD: BOG BOGOTÁ S.C
ESTRATO: ESTRATO 5
B1-842
Módulo: HCN14123B - TNC - 808 - HCN14123B

SERVICIOS FIJOS FECHA LÍMITE DE PAGO: Oct 15/21 REFERENCIA DE PAGO: 69257699 **TOTAL A PAGAR: \$ - 119.798**

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:
ERES TODO CLARO, POR ESO RECIBES:
15 MEGAS EN TU INTERNET SIN PAGAR MÁS

TELEFONÍA + INTERNET + TELEVISIÓN

GENNY LIZBETH GALVIS
DIRECCIÓN: CL 130C 10b-44 CASA LINDA BOGOTÁ DC
CIUDAD: BOG BOGOTÁ S.C
ESTRATO: ESTRATO 5
B1-842
Módulo: HCN160996a TNC - 805 - HCN160996a

SERVICIOS FIJOS FECHA LÍMITE DE PAGO: Nov 16/21 REFERENCIA DE PAGO: 69257699 **TOTAL A PAGAR: \$ 12.101**

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:
ERES TODO CLARO, POR ESO RECIBES:
15 MEGAS EN TU INTERNET SIN PAGAR MÁS

TELEFONÍA + INTERNET + TELEVISIÓN

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE

DEUDA ANTERIOR		Valor
Descripción	Total facturas anteriores	\$ - 119.798
	Pagos efectuados	\$ - 119.798

MES	DEBITO	CREDITO
MARZO		\$1'182.435 ⁰⁰
MARZO	\$139.344 ⁰⁰	\$1'043.091 ⁰⁰
ABRIL	\$131.899 ⁰⁰	\$ 911.192 ⁰⁰
MAYO	\$131.899 ⁰⁰	\$779.293 ⁰⁰
JUNIO	\$131.899 ⁰⁰	\$647.394 ⁰⁰
JULIO	\$131.899 ⁰⁰	\$515.495 ⁰⁰
AGOSTO	\$131.899 ⁰⁰	\$383.596 ⁰⁰
SEPTIEMBRE	\$131.899 ⁰⁰	\$251.697 ⁰⁰
OCTUBRE	\$131.899 ⁰⁰	\$119.798 ⁰⁰
NOVIEMBRE	\$119.798 ⁰⁰	\$ 0
TOTAL	\$1'182.435	

GENNY LIZBETH GALVIS
DIRECCIÓN: CL 130C 10b-44 CASA LINDA BOGOTÁ DC
CIUDAD: BOG BOGOTÁ S.C
ESTRATO: ESTRATO 5
B1-842
Módulo: HCN160996a TNC - 805 - HCN160996a

SERVICIOS FIJOS FECHA LÍMITE DE PAGO: Dic 15/21 REFERENCIA DE PAGO: 69257699 **TOTAL A PAGAR: \$ 12.101**

TU SERVICIO HOGAR INCLUYE:
ERES TODO CLARO, POR ESO RECIBES:
15 MEGAS EN TU INTERNET SIN PAGAR MÁS

TELEFONÍA + INTERNET + TELEVISIÓN

[Handwritten signature]
Sistema de Atención al Cliente



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2022-003-00
ACCIONANTE: GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR
ACCIONADO: COMCEL S.A.
Derechos Fundamentales: Petición.

En ese orden de ideas, es evidente que con ocasión del presente trámite tutelar se contestó de fondo el derecho de petición bajo respuesta de fecha el 11 de enero de 2022, y aunque no se acreditó el envío, la accionante remitió a la entidad accionada un escrito el día 15 de enero de 2022, con copia a este despacho, en el cual, presenta una inconformidad a la respuesta emitida, dándose por acreditado el enteramiento de dicha respuesta.

En punto de la inconformidad planteada por la accionante, se debe precisar, que estas deben ser tomadas como una impugnación a la respuesta dada por la accionada, quien cuenta con 10 días hábiles siguientes, para revisar nuevamente la solicitud, y en caso que insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-. En ese entendido, la accionante tiene la posibilidad de ejercer los recursos y en ese contexto plantearlo de insistir estar en desacuerdo con la contestación.

De lo anterior se concluye que la accionante presentó el 5 de enero del presente año una PQR esta fue resuelta el 11 de enero de 2022 y contra esta respuesta se emitió una inconformidad, la cual fuera radica el 15 de enero de 2022, correspondiendo a la accionada pronunciarse al respecto, y en los términos manifestados por la accionante.

Así mismo, se debe aclarar que la satisfacción del derecho de petición no necesariamente implica que con ocasión de la acción de tutela tenga que emitirse una decisión favorable o positiva a los intereses del peticionario, pues al juez constitucional le está vedado imponer a la autoridad accionada la obligación de responder en un sentido determinado, pues ello desborda el alcance del mecanismo subsidiario de la acción de tutela.

En esas condiciones, para el Despacho es claro que en este momento, con la respuesta dada por la accionada al derecho de petición, se cumplió primariamente con el objetivo de contestar dando las explicaciones a cada una de las pretensiones, independientemente de su sentido, aspecto que no es del resorte por esta vía cuestionarlas, por razones antes dichas, y de esa manera se concluye que la presente acción de tutela se encuentra superada, por tanto, ha de declararse el fenómeno que la Corte Constitucional ha llamado Carencia Actual de Objeto:

“Es claro que sí la acción de tutela tiene por objeto la protección efectiva de los derechos fundamentales conculcados o amenazados, la desaparición de los supuestos de hecho en los cuales se fundó la acción – cesación de la conducta violatoria, por haber dejado de tener vigencia o aplicación el acto en el que consistía el desconocimiento del derecho, o por haberse realizado el acto cuya ausencia representaba la vulneración del mismo- o la muerte del accionante cuando la orden solicitada tuviera directa relación con la defensa del derecho a la vida y los derechos a él conexos, hace que se diluya el motivo constitucional en que se basaba la petición elevada conforme a las prescripciones del artículo 86 de la Constitución Nacional y disposiciones reglamentarias. El fenómeno descrito tiene lugar, entonces, cuando el cambio de circunstancias sobreviene antes de dictarse el fallo de primer grado o antes de proferirse el de segundo o la revisión eventual por parte de la Corte Constitucional y, en realidad, ningún objeto tiene en tales casos la determinación judicial de impartir una orden, pues en el evento de adoptarse ésta, caería en el vacío por sustracción de materia. (Corte Constitucional. Sala Quinta de Revisión. Sentencia T-033 de 1994. Corte Constitucional. Sentencia T-143 de 1994).



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2022-003-00
ACCIONANTE: GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR
ACCIONADO: COMCEL S.A.
Derechos Fundamentales: Petición.

Expuesto lo anterior, la acción de tutela ha perdido su razón de ser al haber desaparecido las situaciones de hecho que la motivaron, y, por ende, las causas de la presunta vulneración de los derechos, motivo por el cual, los objetivos perseguidos en la acción de tutela se encuentran satisfechos.

Por lo anterior, y ante la carencia de objeto, por haberse superado la situación de hecho frente a la solicitud de fecha 5 de enero de 2022, se declarará la improcedencia de la acción de tutela, dentro lo cual se incluye la inconformidad planteada por al accionante, al no ser objeto de este mecanismo constitucional su controversia.

En lo que respecta a la solicitud de devolución de dinero cancelación por la accionante por la reactivación del servicio, tales discusiones solamente pueden ser objeto de controversia del agotamientos de los medios administrativos ante la accionada, y a través del proceso administrativo antes descrito o la jurisdicción civil, dentro del cual se podrá discutir y determinar si efectivamente a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A adeuda dinero a la señora GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR, y que la entidad tenga la oportunidad de demostrar o acreditar cual fue el contrato suscrito por la accionante y si el mismo hace parte de un plan promocional o un abono anticipado, lo que imposibilitan acometer el estudio del caso por la vía excepcional de tutela.

Por tanto, si la accionante considera que la accionante debe hacer la devolución del dinero cancelado por la reconexión del servicio, debe continuar con el proceso de reclamación formal o iniciar un proceso civil, lo cual demanda la acreditación y la confrontación probatoria por las partes, y que se debe surtir dentro de un procedimiento administrativo que debe agotarlo ante las accionadas, y en ejercicio de las acciones y ante las autoridades competentes, como lo son las dispuestas en la jurisdicción civil.

Es decir, la accionante cuenta con otros mecanismos de defensa judicial efectivos, como es la jurisdicción civil, por tratarse de un conflicto o controversia de esa naturaleza, para determinar la viabilidad o no de las pretensiones invocadas.

Al Respecto, el máximo órgano Constitucional, señaló:

“...Sobre el particular, la Corte Constitucional ha señalado en forma reiterada que la acción de tutela no es el medio judicial procedente para obtener la satisfacción de una pretensión que bien puede lograrse a través del ejercicio de las acciones ordinarias consagradas en la legislación vigente. De ahí que la doctrina y la jurisprudencia constitucional hayan establecido que la subsidiariedad es una de las principales características de este mecanismo de protección de los derechos fundamentales. En este orden de ideas, si una persona cuyos derechos fundamentales se encuentran presuntamente vulnerados o amenazados y existen a su alcance acciones pertinentes para acudir a la justicia ordinaria e invocar su protección, la acción de tutela debe resultar improcedente...”³

En consecuencia, se declara improcedente la acción de tutela impetrada por la señora **GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR**, contra **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, por subsidiariedad, por cuanto existen medios administrativos y de mecanismo judicial eficaz e idóneo para la protección de los requerimientos,

³Corte Constitucional, T-415 de 1995.



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2022-003-00
ACCIONANTE: GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR
ACCIONADO: COMCEL S.A.
Derechos Fundamentales: Petición.

como se indicó, a fin de ejercer las acciones legales pertinentes o ante la Jurisdicción Civil.

5. DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado 38 Penal Municipal con Función de Control de Garantías, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: **DECLARAR IMPROCEDENTE** la acción de tutela impetrada por la señora **GENNY LIZBETH GALVIS TOVAR**, contra **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, por haberse superado la situación de hecho que la motivó, y frente a la solicitud de devolución de dinero, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: De conformidad con los artículos 30, 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión y una vez cumplido este trámite, si dentro del término de los tres días siguientes, fuere impugnada, remítase al Superior funcional. En su defecto, se remitirá de manera inmediata a la **Corte Constitucional**, para su eventual revisión.

TERCERO: Contra el presente fallo procede el recurso de impugnación, como lo estipula el artículo 31 ídem.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

**LIGIA AYDEE LASSO BERNAL
JUEZ**

Firmado Por:

**Ligia Aydee Lasso Bernal
Juez
Juzgado Municipal
Penal 038 Control De Garantías
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

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:
**dcd178033295450d5806eada43f3156138857a0d4b1086bb02689cd
965f47a47**

Documento generado en 21/01/2022 10:09:36 PM

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