

**INFORME SECRETARIAL.** - Bogotá, D.C., veintiocho (28) de Agosto de dos mil veinte (2020).- Al Despacho de la señora Juez informando que correspondió por reparto la presente Impugnación de tutela. Sírvase Proveer.

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO VEINTINUEVE LABORAL DEL CIRCUITO  
BOGOTÁ-CUNDINAMARCA**

**IMPUGNACION TUTELA No. 110014105002202000167-01**

**ACCIONANTE: HERNAN RAMIREZ ARCINIEGAS** con C.C. No. **19.050.893**

**ACCIONADA: COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S. A.,** vinculada de oficio **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

Bogotá, D.C., veintiocho (28) de agosto de dos mil veinte (2020).

Procede el Despacho a resolver la **impugnación** presentada por la señora accionante **HERNAN RAMIREZ ARCINIEGAS** con C.C. No. **19.050.893**, en contra de la sentencia de fecha 1 de julio de 2020, proferida por el Juzgado Primero Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Bogotá, D.C, dentro de la acción de tutela promovida por **HERNAN RAMIREZ ARCINIEGAS** con C.C. No. **19.050.893** contra **COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S. A.,** vinculada de oficio **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, ya referidos arriba.

**ANTECEDENTES**

Manifiesta el accionante que: *“El día 25 de marzo del presente año formule petición a la empresa de telefonía celular, cuya copia allego, a efecto se me indicara los motivos por los cuales la línea telefónica asignada, está siendo monitoreada y las conversaciones son desplazadas o reenviadas a la línea o abonado, teléfono **311299800**, situación que no es de ocurrencia en todos los usuarios de esa empresa, pues implicaría que todos los usuarios tengan dos abonados, uno abierto y el otro completamente oculto y desconocido por el mismo usuario. Además, ese teléfono aparece que fue asignado a personas jurídicas o naturales, según las redes sociales.*

2.- *Dentro de la solicitud, si tal “chuzada” obedece a la intervención de autoridad, requerí se me indicara cual, pues, no basta indicar la Entidad, sino, conocer si quien lo dispuso, tiene la capacidad y competencia para ello.*

3.- La empresa querellada, una vez enterado de la solicitud, suspendió por algunos días la intervención de la línea a mi asignada, pero nuevamente siguió siendo afectada, sin que se me diera RESPUESTA a la petición comentada hasta el día hoy.”.

### **ACTUACIONES PROCESALES**

Admitida la acción el 17 de junio de 2020 por el Juzgado Primero Municipal de Pequeñas Causas, se le corrió traslado a **COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S. A.**, así como la vinculada oficiosamente, para que informe sobre los hechos que originaron la presente acción.

Se surtió la notificación a las accionadas, de lo cual dan cuenta las respuestas allegadas, todas ellas en el término.

Por su parte la accionada **COMCEL SA**, allega contestación de la tutela informando que dio respuesta de manera clara, precisa y congruente a la petición presentada por el accionante, resolviendo de fondo el asunto solicitado y notificado al accionante como indica la ley; que en la respuesta le indico:

*“No existe vulneración o amenaza por parte de COMCEL S.A, porque mediante comunicación del 19 de junio, se emitió respuesta a la petición presentada por la accionante en la cual solicitó información del por qué su línea de teléfono móvil 3112998002 se encuentra intervenida o “chuzada”. Entonces, se configura la figura de carencia actual del objeto por hecho superado, tema respecto del cual la Corte Constitucional en su amplia jurisprudencia ha señalado.*

*La Corte Constitucional, ha mencionado en su jurisprudencia que:*

*“La carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna.*

***...cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir.”<sup>1</sup>***

*En conclusión, de acuerdo con lo reseñado por la jurisprudencia de la Corte Constitucional, no existe vulneración por parte de COMCEL S.A., respecto de los derechos del TUTELANTE, puesto que durante el trámite de la tutela sus peticiones fueron resueltas, siendo entonces admisible que no se emita*

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional Sentencia T-358 de 2014, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

pronunciamiento por parte del juez, respecto de las pretensiones que han sido zanjadas previo el trámite tutelar.

### **C. DERECHOS ADUCIDOS POR LA TUTELANTE.**

#### **- RESPECTO AL DERECHO DE PETICIÓN**

*Unido a las circunstancias que existen de manera excepcional, casos en los cuales los entes privados han de atender solicitudes verbales y/o escritas, como consecuencia de ser operadores de los servicios públicos, con la acción de tutela surge de manera paralela, la necesidad de que los mismos también sean sujetos pasivos de las solicitudes elevadas en uso del derecho de petición consagrado por nuestra Constitución Política, el que contiene una innovación importante en el sentido de permitir el ejercicio de este derecho ante las organizaciones privadas en los casos señalados por el legislador, con el fin de brindar una mayor garantía a los derechos fundamentales de los ciudadanos, generando de esa forma un mayor campo de aplicación del derecho de petición que se encontraba limitado al ámbito del sector público.*

*Es importante reiterar que no existe vulneración al derecho de petición cuando se da respuesta clara y oportuna a las solicitudes del usuario, así esta respuesta no sea favorable al peticionario. Al respecto, La Sala Sexta de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados doctores, Eduardo Montealegre Lynett, Álvaro Tafur Galvis y Marco Gerardo Monroy Cabra, ha pronunciado la siguiente:*

*“La protección del derecho de petición no implica respuesta favorable a lo solicitado (reiteración de jurisprudencia)*

*“Esta Corporación ha establecido en numerosas ocasiones que la protección del derecho de petición llega hasta la obtención de una respuesta oportuna y de fondo a lo solicitado, no implicando una respuesta favorable a los intereses del peticionario. En esta medida, no hay vulneración del derecho de petición de quien obtiene una respuesta dentro del término y de fondo a lo solicitado en caso de que esta sea contraria a lo buscado por el petente.”<sup>2</sup>*

<sup>2</sup> CORTE CONSTITUCIONAL, sentencia T-355/02, Referencia: expediente T-564650, Magistrado Ponente: Dr. MARCO GERARDO MONROY CABRA

*Nótese Señor juez, aclaramos que la petición presentada por el cliente fue atendida y resuelta en los términos legales establecidos. Finalmente le indicamos al TUTELANTE que nuestro actuar es perfectamente legal, no hemos causado ningún perjuicio ni mucho menos hemos desconocido sus derechos constitucionales.*

*Es importante resaltar que se dio oportuna respuesta dentro del tiempo estipulado por la ley para responder los derechos de petición de nuestros clientes, que para la fecha de respuesta se encontraba el Artículo 40 de la Resolución CRT 3066 de 2011 la cual expresa:*

*ARTÍCULO 40. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR. Para responder las peticiones, las quejas y los recursos los operadores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.*

*Finalmente le indicamos al accionante que nuestro actuar es perfectamente legal, no hemos causado ningún perjuicio ni mucho menos hemos desconocido sus derechos constitucionales.*

*Por lo anterior le informamos que COMCEL S.A ha respetado el derecho de petición, debido a que la petición solicitada por el tutelante fue atendida y resuelta en los términos legales establecidos, igualmente se contestó de manera oportuna, clara y de fondo las peticiones del usuario. Así mismo, se concedió los recursos a los cuales tiene derecho, Por lo anterior le informamos que COMCEL S.A ha respetado en todo momento el derecho de petición.*

*Teniendo en cuenta lo anterior solicito respetuosamente a su Señoría se sirva dar aplicación al Artículo 26 del Decreto 2591 de 1991, y en consecuencia ordenar a la cesación de la actuación, en razón a que la solicitud elevada por la Accionante fue satisfecha oportunamente, mucho antes de producirse la admisión de la presente acción de Tutela.”.*

Por su parte la vinculada **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, indica que “Mediante escrito de contestación, informó que una vez se tuvo conocimiento de la acción de tutela se procedió a requerir información a la Dirección de Protección de Usuarios de Comunicaciones, quienes informaron que una vez revisado el sistema de trámites de la Entidad no se encontró petición alguna a nombre del aquí accionante.

*Consideró que, en materia de servicios de comunicaciones, el Régimen de Protección de Usuarios, es aplicable siempre y cuando se trate de controversias surgidas con ocasión del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones cuando se trate de un contrato de adhesión en el que le usuario no haya tenido la opción de negociar las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas del mismo. Aclaró que no le compete intervenir en las conductas descritas por el usuario.*

*Indicó que, consultado su sistema de trámites, se evidenció que el accionante anteriormente mencionado no ha presentado ninguna solicitud ante esta Superintendencia en contra del proveedor del servicio Claro por los hechos y periodos referidos.*

*Consideró prudente advertir al despacho que, ante la comisión de conductas punibles, el usuario deberá instaurar la correspondiente denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, con el fin de que se inicien las averiguaciones pertinentes y se determine la posible responsabilidad a que haya lugar.*

Por lo señalado reiteran que no han vulnerado derecho alguno al accionante, solicitando se declare improcedente la acción de tutela.

## **DECISION DE PRIMERA INSTANCIA.**

El Juez de conocimiento resolvió: **“NO AMPARAR** el derecho fundamental de petición en la acción interpuesta por HERNÁN RAMÍREZ ARCINIEGAS en contra de COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S. A. por carencia actual de objeto por hecho superado”.

### **IMPUGNACIÓN DEL ACCIONANTE**

Inconforme con la decisión el señor HERNÁN RAMÍREZ ARCINIEGAS, impugnó el fallo de tutela, aduciendo que *“El Despacho estima que la empresa accionada es clara en indiciar que no se encuentra realizando interceptaciones de ningún tipo al accionante, y además manifiesta que el número 3112998002 forma parte una red interna que en ruta llamadas hacia una plataforma de correo de voz, razón por la cual, se encuentran resueltas las peticiones enlistadas en el derecho de petición que nos ocupa”.*

*Pues bien, la respuesta de la empresa es lo suficientemente diáfana, en el sentido de aceptar que mi número telefónico se encuentra acompañado de un clon, donde las llamadas son desviadas al celular 3112998002 y es un numero celular y no un numero de una red, que generalmente son de tres o cuatro dígitos, con y/ o acompañado de símbolos. Por ejemplo \*123 que además, cumple con la misma función del 3112998002 de correo de voz.???*

*En NINGUN contrato celebrado con la empresa CELULAR CLARO, se señala al suscriptor o usuario, que éste abonado (número de la línea) tendrá otro número o abonado para los efectos allí indicados. La empresa GUARDÓ SILENCIO para esos menesteres. Súmele, que si marco Nro el clon asignado a mi teléfono, no adquiero ninguna respuesta.???*

*Entonces, cada celular tiene otro abonado o clon o todos los celulares tienen el mismo numero 3112998002 como su clon.*

*Esto es lo que tiene que conocer la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO en protección del usuario.*

*En mi caso personal, me percaté por ruidos extraños en el celular, de circunstancias anómalas, como que durante las conversaciones las charlas no fluían en forma normal, se caían la llamadas, se enmudecían las charlas, amen, que una aplicación de grabación de mis llamadas entrantes y salientes, de ese instante, dejó de cumplir el cometido de su instalación, es decir, sin motivo aparente dejo de grabar.*

*De tal forma, que la tecnología actual, sin mandato judicial, el usuario perdió el derecho a la intimidad, a la reserva de sus comunicaciones y sin saberlo, puede ser objeto de CHUZADAS por agentes de la empresa prestadora del servicio celular.*

*La empresa acepta que el número ya indicado está íntimamente ligado a mi celular, ninguna justificación me ha ofrecido la empresa de la comunicación enviada con ocasión a su respuesta dada a la empresa en escrito posterior a*

su respuesta, tal como que el abonado ingresando 3112998002 aparece en la paginas sociales (véase Facebook) en uso para UÑAS LA BELLEZA, en San ANDRES y Providencia y además, otras personas han indicado ser usuarios de ese número particular en diferentes épocas, que lamentablemente ahora no aparecen??

Pero aún más, aparece en la página indicada, muy destacado, con el nombre de ROBINSON RODRIGUEZ G, que escribió:

*“ El hampón Néstor Humberto Martínez “chuzo” ilícitamente mi teléfono y este acto criminal lo mantiene su sucesor Fabio Espitia. Mis llamadas las desvían al 57 3112998002. Confirmado por fuentes de la propia @fiscaliaCol.”*

Así el mismo Rodríguez publica un pantallazo, que está en el Facebook, donde textualmente se lee:

*“Acción solicitar la configuración realizada correctamente desvió de: Voz cuando no estás disponible Desvía a +573112998002 ACTIVADO. Acción solicitar la configuración realizada correctamente desvió de:*

*DATOS cuando no estás disponibles Desactivado*

*Acción solicitar la configuración realizada correctamente”*

En el Twitter el periodista Gonzalo Guillen, publicó también lo anterior.

El pantallazo es de la empresa CLARO y del mismo se pone en evidencia que también tienen acceso a los DATOS.???

La respuesta a un derecho de petición debe ser puntual, congruente, precisa y pertinente, no debe ser evasiva como ocurrió. Ni más, ni menos, los ciudadanos estamos expuestos a la violación de su intimidad, no solo de la Fiscalía, de la Policía, de los hacker, sino de la misma empresa prestadora del servicio celular “Claro” con facultad para que sus agentes, chucen, graben y divulguen las charlas y aun datos, de sus usuarios, hecho que al parecer NO sucede con otras empresas como Avantel, TIGO o celumovil quien no utiliza la alternativa cifrada por la accionada como clon de red interna.

...La única posibilidad que me asiste, que lo estimo como un deber con los otros ciudadanos, es poner en conocimiento de tan extraña prestación del servicio, con la duda de sus intimidades, y es mediante la divulgación en las redes sociales.”.

### **CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

Conforme al artículo 86 de nuestra Carta Magna, se tiene que la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario, a través del cual toda persona puede invocar ante las autoridades judiciales la protección de los derechos constituciones fundamentales que considere vulnerados o amenazados por parte de las autoridades públicas y excepcionalmente por particulares. Mecanismo que a la luz de la misma normativa procede cuando el afectado

no disponga de otros medios de defensa judicial o, existiendo, se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En resumen , tanto el inciso tercero del artículo 86 de la Constitución Política como el numeral 1 del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, son concordantes en advertir que la acción de tutela sólo procede cuando el afectado no disponga de otro recurso o medio de defensa judicial, salvo que aquélla se promueva para evitar un perjuicio irremediable.

En este caso pretende el accionante que por vía de tutela se ordene a la accionada informe sobre lo que él denomina “chuzada” de lo cual estaría siendo objeto a través de su línea celular, que autoridad lo dispuso, tiempo de ejecución de la orden y entre otros aspectos, aunado a ello, afirma la accionada tiene un clon para su abonado telefónico al cual desvían sus llamadas, por lo cual le solicita información sobre a qué entidad está adscrita tal línea telefónica. Para lo cual elevo petición el día 16 de junio de 2020 y COMCEL SA afirma haber resuelto positivamente con la misiva de 19 de junio de 2020, la cual el accionante acepta conocer, según se concluye de su escrito de impugnación.

Visto lo anterior, debe señalar el despacho, que la sentencia de tutela de primera instancia NO amparo la demanda del accionante, al disponer declarar que se trataba de un hecho superado, toda vez que la accionada acredito haber dado respuesta al derecho de petición objeto de amparo.

Sin embargo, manifiesta el accionante por vía de impugnación su inconformidad, pues considera haber recibido una respuesta parcial a su derecho de petición, y continuación formula una serie de preguntas respecto de la respuesta dada por la accionada.

De acuerdo a lo señalado, es evidente que COMCEL SA, dio respuesta al derecho de petición elevado por el accionante, pues se observa que los numerales 1 a 6 fueron resueltos indicando que la única entidad habilitada para realizar los procedimientos descritos en la petición es la Fiscalía General de la Nación, respuesta que de plano estaría descartando, según la misiva, que sea COMCEL SA quien tenga intervenida la línea telefónica de uso del accionante; ahora bien, respecto de la respuesta dada a la pregunta 7 del petitorio, que en concreto refiere *“A qué Entidad se encuentra asignado el abonado **3112998002** a donde se desvían, aun hoy, las llamadas que recibo a la línea a mi asignada”*, indica COMCEL lo siguiente *“Por otra parte, en cuanto al número 3112998002, le informamos que es utilizado internamente en la red para enrutar las llamadas hacia una plataforma de correo de voz cuando la llamada no se puede entregar al usuario destino, por ejemplo porque no contesta, tiene el teléfono apagado o se encuentra fuera de cobertura.”*, en estricto sentido también encuentra el despacho que la petición fue puntualmente atendida. Pues precisa que el número telefónico por el cual indaga el accionante, esta siendo usado por la accionada en una red interna.

Conforme lo anterior, la inconformidad del accionante radica en el posible uso que del abonado telefónico 3112998002 esta haciendo COMCEL SA, en específico al presuntamente desviar sus comunicaciones al mismo, frente a lo cual en la impugnación hace una serie de nuevos planteamientos y conclusiones a lo referido en la contestación del derecho de petición, así como aporta una serie de documentos. Frente a lo cual, debe tener en cuenta el accionante que aunque sucinto, en extremo concreto y puntual su petición fue resuelta, que si de lo allí dicho le surgen nuevas incógnitas estas deben ser trasladadas a quien le corresponda resolverlas y que de avizorar por parte del accionante conductas no ajustadas al contrato de condiciones suscrito con COMCEL SA, dicha queja o petición de indagación puede ser tramitada ante la entidad competente para el caso, aun más, que si considera aunado a ello se estaría frente a una conducta no ajustada a derecho, podrá acudir ante la autoridad judicial competente para que se investigue lo pertinente, pero en lo que respecta al amparo constitucional, NO hay lugar a conceder el mismo, toda vez que el derecho de petición fue resuelto de fondo.

Al respecto, el artículo 23 de la Constitución Nacional faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, como función principal obtener una pronta respuesta, pero la H. Corte Constitucional dando alcance al derecho de petición reitera que no es suficiente la pronta resolución por parte de las autoridades y aunque la respuesta no implique aceptación, existe correlativamente la obligación por parte de estas que la petición sea resuelta de fondo y de una manera clara, precisa, efectiva y congruente.

Por último, una vez revisado el análisis hecho por el Juzgado Primero Municipal de Pequeñas Causas Laborales de esta ciudad, encuentra que las actuaciones realizadas y desplegadas por dicho despacho, fueron ajustadas a lo normado y en derecho, sin que se hubiesen desconocido las pruebas aportadas; por lo que se confirma la decisión del A quo.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintinueve Laboral del Circuito de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: Confirmar** la sentencia proferida por el Juzgado Primero Municipal de Pequeñas Causa laborales de Bogotá el 1 de julio de 2020, de conformidad con lo citado en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: Notificar** a las partes esta decisión por el medio más expedito y eficaz, envíese el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,

**NANCY MIREYA QUINTERO ENCISO**