

**República De Colombia**



**Rama Judicial**

**JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., tres (3) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

**Clase de Proceso: Acción de tutela**

**Radicación: 11001400302420230106100**

**Accionante: Hermann Gustavo Garrido Prada.**

**Accionada: Comcel SA y/o Claro Colombia.**

**Vinculado: Fiscalía General de la Nación, a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, a la Superintendencia de Industria y Comercio y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.**

**Derecho Involucrado:** Petición.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional solicitada.

**ANTECEDENTES**

**1. Competencia.**

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”*

**2. Presupuestos Fácticos.**

Hermann Gustavo Garrido Prada interpuso acción de tutela en contra de Comcel SA y/o Claro Colombia, para que se le proteja el derecho fundamental de petición, el cual considera está siendo vulnerado por la

entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

**2.1.** Indició que el 29 de agosto de 2023, radicó ante la entidad accionada derecho de petición, dado que, presuntamente era objeto de suplantación de líneas de servicio prepago, *petitum* que consistió en lo siguiente:

*(...) Fui suplantado en la solicitud de líneas prepago. (I) Por lo tanto, solicité su cancelación inmediata, (II) y que se me de una relación de las líneas prepago que fueron solicitadas y achacadas a mi nombre, (III) y se suministre las solicitudes efectuadas por quien o quienes me suplantaron. (IV) Adicionalmente pido que a futuro se realice el proceso de validación de identidad respecto de cualquier solicitud que se haga a mi nombre (...)*

**2.2.** Señaló que, la entidad encartada dentro del término establecido emitió respuesta el 19 de septiembre de 2023, en donde se limitó hacer una relación de las líneas prepago que se encuentran relacionadas con el documento de identidad del accionante, sin embargo, no se manifestó en torno a la cancelación inmediata, a la información referente a las solicitudes y tampoco al *item* de confirmación de identidad, motivo por el cual considera que la respuesta de la entidad encartada no da una respuesta de fondo, clara y precisa.

**2.3.** En razón de lo anterior, el convocante procedió a la radicación de la acción de tutela de la referencia, con el fin de obtener respuesta de fondo a la petición radicada el 29 de agosto de 2023.

### **PETICIÓN DEL ACCIONANTE**

Solicitó al Juez Constitucional que se le tutele el derecho fundamental de petición. En consecuencia, se le ordene a la querellada, le dé respuesta de fondo y efectiva a su solicitud, radicada el 29 de agosto de 2023 de manera clara, precisa y de fondo, esto es, suministrar una copia de las SOLICITUDES EFECTUADAS POR QUIEN O QUIENES LO SUPLANTARON, que a futuro se sirva realizar el proceso de VALIDACIÓN DE IDENTIDAD respecto de cualquier solicitud que se haga a su nombre, y proceda de inmediato a dar por terminado los contratos de las líneas prepago relacionadas por el actor.

### **PRUEBAS**

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

### **3. Trámite Procesal.**

**3.1.** Mediante auto de 20 de septiembre de 2023, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a las entidades accionada y vinculada, para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos.

**3.2.** La **Comisión de Regulación de Comunicaciones** solicitó su desvinculación de la acción de tutela, toda vez que, de acuerdo a la revisión de los hechos y las pretensiones objeto de la tutela que aquí se adelanta, no se evidencia que éstas se dirijan en contra de dicha entidad, sino a Claro Comunicaciones.

Aunado a lo anterior, la CRC tiene como principal función la de fungir como organismo regulador de las telecomunicaciones en Colombia de la cual se desprenden las siguientes *“promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones (redes y servicios de telefonía, televisión y de acceso a internet”*, sin embargo, de estas no emana la función de ente de control sobre Claro, función que es propia de la Superintendencia de Industria y Comercio, motivo por el cual no es procedente a su juicio, emitir orden alguna en el trámite de la presente acción tuitiva.

**3.3.** A su turno la **Fiscalía General de la Nación**, suplicó su desvinculación de la presente acción de tutela, por cuanto, al revisar su sistema SPOA con el nombre del accionante y su documento de identidad, no se evidencia que aquél haya interpuesto denuncia alguna por la presunta suplantación indicada, aunado a lo anterior, manifestó que la acción de tutela es un mecanismo excepcional, subsidiario y residual, siendo que al acudir a dicha salvaguarda constitucional se debe tener en cuenta que no existen otros medios para la protección de los derechos fundamentales, o existiendo estos, se evite la conjunción de un perjuicio irremediable.

Por lo tanto, si el accionante considera que ha existido alguna irregularidad por parte de Comcel S.A. y/o Claro Colombia que constituya un ilícito, deberá ponerla en conocimiento del ente acusador para que éste a su vez, despliegue las averiguaciones correspondientes a la tipificación de una conducta punible. Por lo tanto, la Fiscalía General de la Nación no advierte una lesión por parte de está referente a los derechos fundamentales del actor, máxime cuando es Comcel S.A. y/o Claro Colombia quien se debe manifestar respecto de la petición radicada por el convocante.

**3.4.** Por su parte, la **Superintendencia de Industria y Comercio**, solicitó la desvinculación de la acción de tutela de la referencia, comoquiera que, al momento en que el accionante acudió a la jurisdicción constitucional, restringió la competencia con la que cuenta la SIC respecto a los derechos de *Habeas Data y Protección de Datos Personales*, aunado a lo anterior, se evidenció que no fue allegada petición para iniciar vigilancia a la entidad encartada respecto a las garantías fundamentales anteriormente referenciadas, por consiguiente no puede pronunciarse al respecto.

**3.5.** El **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones** pidió ser desvinculado de la presente acción tuitiva, por cuanto las peticiones no se encuentran dirigidas a dicha entidad, sino a Comcel S.A. y/o Claro Colombia, conforme lo expuesto por el accionante.

Sin embargo, manifestó que no se encuentra debidamente probada la violación de los derechos fundamentales del accionante, quien mediante un

trámite sumario y preferente como lo es la acción de tutela, pretende se ordene una respuesta adicional a la que la entidad accionada ya dio cumplimiento, incluso, adujo la entidad vinculada que el accionante cuenta con otros medios para hacer efectivos su derechos como lo es una denuncia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en lo que refiere a la suplantación le correspondería al accionante presentar la denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación.

**3.6.** Por último, **Comcel SA y/o Claro Colombia** pidió la declaratoria de improcedencia de la acción de tutela, toda vez que, a su juicio dio contestación a la petición inicialmente presentada por el accionante conforme los anexos remitidos en la acción tuitiva, aunado a lo anterior, la entidad accionada manifestó que accedería a las pretensiones del accionante, en lo que refiere a desactivar las líneas prepago que no son el accionante, para lo cual aseveró que en el término de 2 días realizaría dicha gestión, remitiendo la documental necesaria que acredite lo informado.

Aunado a lo anterior, manifestó que, de acuerdo a los hechos relatados en la acción de tutela, no se evidencia que nos encontremos ante un perjuicio por medio del cual se deba conceder el amparo solicitado por el accionante.

### **CONSIDERACIONES**

**1.** Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este Juzgado se circunscribe en establecer si la Comcel SA y/o Claro Colombia lesionó el derecho fundamental de petición del ciudadano Hermann Gustavo Garrido Prada, al presuntamente no haberle dado una respuesta a su solicitud de manera clara, precisa y de fondo.

**2.** Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando quiera que por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

**3.** Para comenzar, del derecho de petición cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo solicitado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión<sup>1</sup>.

**4.** Descendiendo al caso en concreto, se observa por un lado que, no cabe duda alguna respecto de la legitimidad por pasiva de la accionada para ser destinataria del derecho, por tener una relación de índole comercial con la accionante, y por otro, se tiene que, si el pedimento le fue radicado el 29 de agosto de 2023, el término que tenía para responder venció el 19 de septiembre de los corrientes.

Por otro lado, es importante recordar, en primer lugar, que, en cuanto a la respuesta de fondo, la Corte Constitucional ha dicho que:

*“hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) **precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) **consecuencia** en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.*

*Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, **existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido**. En efecto, la sentencia*

---

<sup>1</sup> Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

C-510 de 2004 indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, **el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma**, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.”<sup>2</sup> (Se resalta).

5. Así las cosas, este Despacho analizará si la respuesta brindada dentro del trámite de la tutela, con el objeto de identificar si se cumplen los presupuestos de la jurisprudencia en comento. La solicitud consistió en:

*(...) Fui suplantado en la solicitud de líneas prepago. (I) Por lo tanto, solicitó su cancelación inmediata, (II) y que se me dé una relación de las líneas prepago que fueron solicitadas y achacadas a mi nombre, (III) y se suministre las solicitudes efectuadas por quien o quienes me suplantaron. (IV) Adicionalmente pido que a futuro se realice el proceso de validación de identidad respecto de cualquier solicitud que se haga a mi nombre (...)*

Ahora bien, la respuesta emitida por la entidad accionada consistió en lo siguiente:

“GRC-2023173056-2023  
Bogotá, 19 de septiembre de 2023

SEÑOR  
HERMANN GUSTAVO

Asunto: Atención a la solicitud 3162577495, 1.05102082. NR 4488230002116974.

*Reciba de nuestra parte un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a su servicio celular.*

*Teniendo en cuenta que su solicitud de fecha 29 de agosto de 2023 corresponde a un tema de líneas, tipología que conforme lo dispuesto en la Circular Única SIC Título III, Capítulo III, Artículo 3, numeral 3.10 se encuentra incluida en la asignación de CUN, procedemos a anular el NR 12023252829 y a asignarle el CUN No. 4488230002116974. Aclaremos que su solicitud se rige por lo dispuesto en la Ley 5111 de 2017.*

*Por lo tanto, de acuerdo a la inconformidad presentada debido a que solicita explicación de las líneas que registran en prepago activas las cuales desconoce.*

*Informamos que, realizadas las validaciones correspondientes en nuestro sistema de servicio, se evidencia que bajo su documento de identidad 91264753 registran las siguientes líneas en prepago.*

3147432802	3235211713	3233730786	3144131935	3147414037
3135381178	3233732070	3144154706	3226226931	3135387145
3233740763	3144494727	3226236871	3136120534	3233742013

<sup>2</sup> Sentencia C-007 de 2017.

3207878402	3212410271	3135384386	3209910514	3207887224
3226693509	3136120655	3209906904	3207892274	3226639957
3135390643	3209863239	3207853159	3226686116	3135399094
3234843159	3207858281	3226651224	3135388590	3234845686
3207862049	3226702502	3135376541	3234846960	3207869652
3209190372	3135408335	3234848207	3207877206	3207484075
3136120978	3234850662	3207881018	3207448796	3209501233
3234861890	3207889858	3128917883	3209512579	3234863147
3138854707	3128939765	3209448908	3234870656	3138872956
3128933537	3132105562	3234874417	3142504884	3136007586
3132137382	3234875663	3142558782	3128936143	3132136326
3234880594	3142532698	3136026691	3226189273	3235224165
3135645340	3128927372	3226151897	3235227997	3135698996
3132313716	3226174343	3235234192	3135709245	3132318922
3226244324	3235234223	3135695638	3132315298	3226272003
3235160540	3136453760	3132357311	3225293495	3235163047
3135707217	3132341476	3226248235	3235164327	3136451306
3132379433	3226234571	3235170582	3135706452	3103670991
3226262127	3235173041	3135715021	3103673378	3226230982
3235180508	3204611750	3103671429	3226255935	3235181809
3204642120	3103678098	3225808169	3235185514	3204615639
3103689227	3233245148	3235190482	3204614391	3103907116
3233250209	3235191797	3204611942	3103902325	3233252684
3235193026	3134147473	3103902407	3233260125	3235198027
3134179367	3103907595	3233260163	3235199287	3134203517
3103912013	3233989056	3235201772	3134211556	3103922163
3233991582	3235205504	3134246050	3206202825	3233995328
3235209230	3206129526	3233922928	3134248808	3206157307
3233926672	3233709577	3206166189	3233932924	3233710831
3206174980	3233935429	3233717079	3206130890	3233940410
3233719563	3206156102	3233945417	3233724550	3206162463
3233946684	3233727053	3206178890	3233952911	3233729519

*Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.*

*"En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos página web [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) o red social [www.facebook.com/ClaroCol](http://www.facebook.com/ClaroCol), la línea gratuita de atención al usuario \*611 o mediante comunicación escrita.*

*Aclaremos que el recurso de reposición es resuelto por Comcel S.A. En caso de que el usuario interponga recurso de reposición y en subsidio apelación y la reposición no sea resuelta de forma favorable al usuario, dentro del término legal se trasladará el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva la apelación en última instancia."*

*Servicio al Cliente COMCEL S.A. (...)*

**6.** Ahora bien, pese a que en la respuesta emitida por Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (Claro) se relacionaron las líneas asociadas con el documento del accionante, no fueron remitidas al querellante las solicitudes por las cuales se otorgaron aquellas, aunado a lo anterior, en la repuesta

emitida al interior del trámite el 26 de septiembre de 2023, la convocada manifestó que, accedería a la pretensión correspondiente a la suspensión de las 175 líneas prepago, para lo cual solicitó un término de 2 días para proceder de conformidad, lo cierto es que, a la fecha de emitir el fallo de instancia, la entidad convocada no remitió la documental a la que hizo mención. Por último, tampoco se manifestó en lo que refiere a la aplicación de confirmación de identidad en el futuro, respecto a la concesión de servicios en general con dicha entidad.

Así las cosas, es plausible decir que la accionada actúa en contravía con lo estipulado en la Ley, ya que como bien lo dispone el parágrafo del art. 13, la entidad tenía la obligación legal de responder la petición de forma clara, de fondo y precisa con lo solicitado, por lo que este Despacho accederá a la protección del derecho fundamental de petición, por lo cual, se ordenará Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (Comcel SA y/o Claro Colombia), que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, proceda a brindar una respuesta precisa, clara y de fondo a la petición radicada el 29 de agosto de 2023, en lo que refiere a la remisión de las solicitudes presentadas para el otorgamiento de las 175 líneas prepago, se pronuncie respecto a la cancelación de aquellas, y por último se manifieste en torno al proceso de confirmación de identidad que a futuro se ante cualquier solicitud proveniente aparentemente en nombre del accionante.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO. - TUTELAR** el derecho fundamental de petición, a favor de Hermann Gustavo Garrido Prada, en contra de Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (Comcel SA y/o Claro Colombia), por las razones expuestas en la parte motiva del presente fallo.

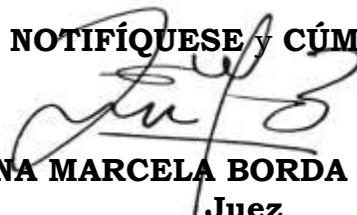
**SEGUNDO. - ORDENAR** en consecuencia a Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (Comcel SA y/o Claro Colombia) que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, proceda a brindar una respuesta precisa, clara y de fondo a la petición radicada el 29 de agosto de 2023, en lo que refiere a la remisión de las solicitudes presentadas para el otorgamiento de las 175 líneas prepago, se pronuncie respecto a la cancelación de aquellas, y por último se manifieste en torno al proceso de confirmación de identidad que a futuro se ante cualquier solicitud proveniente aparentemente en nombre del accionante.

**TERCERO.** – Desvincúlese de la presente acción a Fiscalía General de la Nación, a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, a la Superintendencia de Industria y Comercio y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**CUARTO. - NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

**QUINTO.** - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

**NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**

  
**DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ**  
Juez