



Constancia secretarial
Durante los días hábiles 9 al 15 de febrero de 2023 no corrieron los términos para el señor juez en razón de licencia por luto que le concedió el honorable Tribunal Superior de Medellín.
A su despacho.
Medellín, 16 de febrero de 2023.

Antonio M. Navarro
Secretario ad-hoc

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD
Medellín, dieciséis de febrero dos mil veintitrés.

Proceso	ACCIÓN DE TUTELA Segunda instancia- Impugnación fallo.
Accionante	JOSÉ DARÍO JIMÉNEZ c.c. 71.581.472
Accionado	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. notificacionesclaromovil@claro.com.co
Juzgado de 1ª Instancia	Juzgado Veintidós Civil Municipal de Oralidad de Medellín cmpl22med@cendoj.ramajudicial.gov.co
Juzgado de 2ª Instancia	Juzgado Primero Civil del Circuito de Oralidad de Medellín ccto01me@cendoj.ramajudicial.gov.co
Radicado	05001-40-03-022-2022-01255-00 (01 para 2a instancia)
Sentencia	38 Confirma
	Expediente digital.
Puede verificarse en	Estados electrónicos Link: https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-001-civil-del-circuito-de-medellin

Se trata ahora de proveer sobre el recurso de impugnación formulado por la sociedad accionada frente a la sentencia del 12 de diciembre de 2022 dictada por el Juzgado Veintidós Civil Municipal de Oralidad de Medellín, en la acción de tutela promovida por el Sr. JOSÉ DARÍO JIMÉNEZ contra COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.”, cuya parte motiva determinó:

“F A L L A:

1º TUTELAR el derecho fundamental de petición impetrado por JOSÉ DARÍO JIMÉNEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 71.581.472, invocando como derecho fundamental el de petición garantizado por la Constitución Nacional y en contra del COMUNICACIÓN CELULAR S.A. (COMCEL S.A.) por medio de su Representante Legal (o quien haga sus veces), para que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente acción, proceda a dar respuesta integral y de fondo al Derecho de petición impetrado por la parte accionante y notificado en debida forma, en relación concreta con:

“SEGUNDA: En caso de no prosperar la primera petición, solicito a la compañía CLARO COLOMBIA me entregue copia de la grabación de la llamada donde se



contrató el servicio con referencia No. 50249917 y en la cual el tercero hizo uso de mi nombre y datos personales para adquirirlo”

2° NOTIFÍQUESE la presente sentencia a la accionante personalmente, por teléfono, vía fax o mediante oficio, o por cualquier medio eficaz. A la entidad accionada personalmente, por oficio, fax, o por cualquier sistema de comunicación eficaz.

3° REMÍTASE, en caso de no ser impugnado el presente fallo, todo lo diligenciado en este asunto a la Corte Constitucional, de conformidad a lo reglado por el Artículo 31 del Decreto 2591 de 1.991, para su eventual revisión.
CÚMPLASE

ELKIN BOTERO OCAMPO
JUEZ”

ANTECEDENTES:

Hechos:

Narra el actor señor JOSÉ DARÍO JIMÉNEZ que el 4 de noviembre de 2022 presentó derecho de petición a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. (COMCEL S.A.) por correo electrónico radicado 936121185, solicitando

1º) Exoneración de cualquier pago que a la fecha se hubiere generado con ocasión de los servicios fijo con referencia No. 50249917 y que se puedan encontrar en mora.

2º) En caso de no prosperar la primera petición, que se le entregue copia de la grabación de la llamada donde se contrató el servicio con referencia No. 50249917 y en la cual el tercero hizo uso el nombre del actor y sus datos personales para adquirirlo.

Indicó el demandante que obtuvo la contestación que procedió a transcribir en el libelo, evidenciándose que la compañía satisfizo la primera petición, pero no se pronunció asertivamente con respecto a la segunda, pues no manifestaron si accedían o no a entregar la grabación solicitada y más bien le adjuntaron un contrato supuestamente aceptado por él, documento que no fue solicitado.

Pretensiones:

Que se tutele el derecho de petición para que se ordene a CONCEL S.A. dar respuesta de fondo a la segunda petición y se le haga entrega de la grabación solicitada o en su defecto le exponga el porqué de la negativa aun cuando tiene derecho a la información por ser supuestamente el titular de los derechos contratados.

Anexó copias de:

- a) Correo electrónico de radicación de la petición.
- b) Derecho de petición.



- c) Constancia de radicación de la petición.
- d) Respuesta a la petición y anexos.

Trámite procesal:

El juzgado del conocimiento admitió a trámite el libelo de tutela por auto del 1 de diciembre de 2021 concediendo a la accionada el término de dos días para pronunciarse.

Respuestas a la acción de tutela:

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A. en calidad de sociedad absorbente de TELMEX COLOMBIA S.A. contestó la demanda de tutela suministrando una serie de datos relativos a VÍNCULOS CON EL CLIENTE contrato VD0000001062667 Segmento Hogares, activado el 21/04/2021 desactivado el 06/2021, modalidad telefonía, TV, internet, saldo en línea \$323,500 dirección Cr 72 45D-12 Apt 102 Medellín, DATACREDITO Cartera Castigada.

Se refirió a la autorización obligaciones o cuenta No. 50249917 en la que se autorizó a la compañía para la administración y reporte de la información y manejo de las obligaciones pactadas, ante las centrales de riesgos; que, de acuerdo al último pago realizado, el actor fue reportado a centrales de riesgos. Luego en otro cuadro aparece que la facturación adeudada ya no es por los \$323,500 antes mencionados sino por \$379,978.

Informó que de acuerdo con las validaciones realizadas no es posible generar modificación alguna sobre el reporte a nombre de JOSE DARIO JIMENEZ y por tanto se mantiene el estado de reporte de CARTERA CASTIGADA.

Que COMCEL S.A. no ha incurrido en vulneración de derechos fundamentales alegados por el tutelante pues contestó cada uno de los puntos de su derecho de petición del 4 de noviembre de 2022, lo cual se hizo mediante comunicación del 30 de noviembre de ese año enviada al correo consultorio.derechoprivado@unaula.edu.co

Luego la accionada procedió a aducir que no ha vulnerado los derechos la habeas data, al debido proceso, ni el principio de legalidad, ni el derecho de petición, para lo cual transcribió apartes de algunas providencias.

Trajo como anexos copias de:

- a) Certificado de existencia y representación.
- b) Reporte de envío de correo electrónico con destino al actor dando respuesta al derecho de petición formulado el 4 de noviembre de 2022. Allí mismo aparece el contenido de la respuesta.
- c) Carátula de “Bienvenido a Claro”
- d) Formato de aceptación de entrega de contrato y factura.
- e) Contrato Único de Servicios Fijos No. VD0000001062667.
- f) Factura de Jun 01/21 – Jun 20/21 dirigida a JOSE DARIO JIMENEZ a la carrera 72 45D-12 102 GALLEGO MEDELLIN por \$379,978.
- g) Comunicación de reporte a centrales de riesgo a nombre de José Darío Jiménez, en la que se anota que Comcel S.A. no ha recibido el pago



oportuno de la factura Claro Hogar, cuenta 50249917 y se le informa que de no realizar ese pago será reportado en centrales de riesgos transcurridos 20 días calendarios.

h) Certificado de existencia y representación de Comcel S.A.

Sentencia de primera instancia.

El Juzgado del conocimiento emitió el fallo impugnado según lo aquí mencionado al inicio, fundamentado en argumentos propios y decisiones de la Corte Constitucional.

Impugnación.

La accionada COMCEL S.A. vino pretendiendo la revocatoria del fallo de primera instancia, para lo cual insertó copia del correo mediante el cual le había dado respuesta al actor a su derecho de petición, allegó copia de los mismos documentos aportados con la respuesta a la demanda de tutela, aduciendo hecho superado.

Cumplimiento del fallo.

Con la impugnación la accionada allegó copia de carta del 19 de diciembre de 2022 dirigida al señor JOSE DARIO JIMENEZ reiterándole su invitación a proceder al pago de los servicios prestados e indicándole que no es procedente la solicitud de grabación de la llamada telefónica por cuanto no existe y el único contrato vigente para el servicio adquirido es el contrato físico adjunto que fue adquirido de manera presencial y firmado mediante huella digital.

Actuación surtida en la segunda instancia.

Conociendo de la impugnación no se consideró necesario solicitar informe adicional al tenor de lo previsto en el artículo 32 del Decreto 2.591 de 1991.

Así, se procede en la oportunidad que esa misma norma señala a decidir lo concerniente, lo que se hará con apoyo en estas...

CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

Aspectos Generales de la Acción de Tutela:

La ACCIÓN DE TUTELA consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991, está instituida como un mecanismo adecuado para que todas las personas reclamen ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública y, bajo ciertos supuestos, por parte de un particular. Se trata de un procedimiento judicial específico, autónomo, directo y sumario, **que en ningún caso puede sustituir los procesos judiciales que establece la ley, pues en ese sentido la acción de tutela no es una institución procesal alternativa ni supletiva.** La protección correspondiente, como lo precisa el mandato superior, consiste en una orden para



que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de actuar, que se imparte en un fallo de inmediato cumplimiento, pese a que puede impugnarse ante el juez competente y que en últimas el expediente debe ser remitido a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Esto último dice que el recurso de impugnación que el fallo de tutela amerite y la eventual revisión, se surten en el efecto devolutivo.

Es también previsión de la norma constitucional citada, como ya está dicho, la que predica la subsidiaridad de la acción de tutela, cuando dice que **sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que** se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Para el caso concreto podría entenderse a su presentación viable el trámite de la acción de tutela y las respectivas legitimaciones en la causa en cuanto el libelo da cuenta de la formulación de un derecho de petición que estima no fue debidamente contestado por el accionado. En cuanto al principio de inmediatez puede considerarse oportuna la formulación de la tutela.

La jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional y el caso concreto.

Para verificar si en este caso se vulneraron los derechos cuya protección se pretende, se acudirá a la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional cuyas decisiones constituyen doctrina constitucional de obligatorio acatamiento, so pena de vulnerar la propia Ley Suprema, como lo advirtió esa máxima autoridad en cita según la cual “...resultaría inútil la función de revisar eventualmente los fallos de tutela si ello únicamente tuviera por objeto resolver la circunstancia particular del caso examinado, sin que el análisis jurídico constitucional repercutiera, con efectos unificadores e integradores y con algún poder vinculante, en el quehacer futuro de los jueces ante situaciones que por sus características respondan al paradigma de lo tratado por la Corte en el momento de establecer su doctrina.” (Sentencia T- 175 del 8 de abril de 1997)

Visto el anterior panorama se debe tener muy presente que para este caso se cuenta con lo que la Máxima Falladora en materia constitucional ha establecido en innumerables pronunciamientos entre los que se puede invocar la **Sentencia T-265/22** que a continuación se transcribirá en los apartes que interesan para referir lo que de conformidad con la situación fáctica que ha sido planteada en esta causa, le corresponde a este despacho definir.

“6. El derecho de petición y su protección legal y jurisprudencial. Reiteración de jurisprudencia

6.1. El derecho de petición es una garantía dispuesta en el artículo 23 de la Constitución como aquel que tiene toda persona para “*presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)*”. Así mismo, en la sentencia C-951 de 2014, la Corte adujo que el derecho de petición constituye una garantía instrumental que permite ejercer otros derechos^[69]. Por lo tanto, la importancia y necesidad



de protección de este derecho es cardinal en nuestro Estado democrático y participativo.

6.2. En este sentido, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha desarrollado el contenido y alcance del derecho de petición definiendo los elementos esenciales de este. Así, en la sentencia T-044 de 2019^[70], reiteró los siguientes:

(i) **Prontitud.** *Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible (...). En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”^[71].*

(ii) **Resolver de fondo la solicitud.** *Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.*

(iii) **Notificación.** *No basta con la emisión de la respuesta sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado”.*

6.3. Cabe precisar respecto de la respuesta a la solicitud, que es imprescindible que esta cuente con las características o elementos definidos por esta corporación para que pueda ser considerada como una respuesta de fondo. Además, el tiempo razonable para efectuar la antedicha respuesta no debe exceder el tiempo establecido por la Ley, esto es, dentro de los quince días siguientes a la recepción de la petición. “Sin embargo, estableció un término especial tratándose de peticiones sobre: i) documentos e información (10 días); y ii) consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo (30 días)”^[72].

6.4. Por otro lado, en la citada Ley, el legislador dispuso que en aquellos casos en los que no sea posible resolver la petición en el tiempo legal señalado, “la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”^[73].



6.5. Finalmente, el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015 dispuso que el derecho de petición podrá ser ejercido ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica. Adicionalmente, dispuso que este derecho “*podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario*”^[24]. De manera que el derecho de petición ha de ser garantizado a las personas que acudan a este, con el estricto cumplimiento de los elementos que fueron establecidos y reiterados previamente.”

El caso concreto:

Ha quedado acreditado que el actor Sr. JOSE DARIO JIMENEZ formuló a COMCEL S.A. un derecho de petición que consta prácticamente de solamente dos puntos consistentes en que se le exonere de cualquier pago y que se le entregue copia de la grabación de la llamada donde se contrató el servicio No. 50249917 y en la cual un tercero hizo uso de su nombre y datos personales para adquirir servicios de esa empresa.

En la contestación a la tutela COMCEL S.A. se refiere principalmente al derecho de habeas data para justificar el reporte hecho a central de riesgos del estado de cuenta del actor, cuando en realidad ese derecho no fue invocado por él, ni para el mismo pide protección.

Cabe aquí destacar que la respuesta al primer punto del DERECHO DE PETICIÓN, es decir al de exoneración de pago; según el libelo, el actor la estima satisfecha, y eso a pesar de que le fue negativa en el sentido de que se le explicó que no era posible acceder a tal exoneración y en cambio le invitaban a realizar el pago de los servicios facturados.

COMCEL S.A. expuso que en la respuesta que le había dado al derecho de petición y en razón de que el peticionario no reconocía la suscripción del contrato único de servicios fijos 50249917, le informó que se había procedido a realizar las revisiones y validaciones correspondientes, concluyendo que el servicio contratado fue activado vía telefónica el 21 de abril de 2021 bajo el contrato VD0000001062667 conforme a su autorización expresa y voluntaria de solicitud de activación de servicios de televisión, telefonía e internet en la dirección carrera 72 No. 45D-12 apartamento 102 y que tenía un saldo pendiente por cancelar de \$323,500 que le invitaban a pagar.

Respecto a la omisión de respuesta que puntualmente originó la acción de tutela, es decir el no suministro de la grabación donde se contrató el servicio, nótese que COMCEL S.A. se limitó a indicarle en su respuesta al DERECHO DE PETICIÓN al Sr. JIMENEZ que le adjuntaba copia del contrato digital para su respectiva validación, es decir, tal como lo aduce el accionante, no le respondieron si accedía a entregar o no la grabación, sino que a lo que procedieron fue a remitirle un contrato supuestamente aceptado y que no fue lo solicitado.



Como puede apreciarse y resulta de las diferentes piezas procesales, es evidente que COMCEL S.A. al momento de que fuera interpuesta la acción de tutela no le había dado respuesta cabal, concreta y clara al accionante, en cuanto a si accedía o no a entregarle copia de la grabación por él solicitada, ni le había contestado por qué causales no podía ser entregada esa grabación o si existía o no tal registro.

Es más, tal sociedad al momento de dar contestación a la acción de tutela no procedió a acreditar que ya y en razón de la acción de tutela hubiere procedido a dar contestación en debida forma ese punto omitido inherente a la aludida grabación y que ya se lo hubiera notificado al interesado, ni expuso en qué término de tiempo podría proceder a hacerlo, ni informó o aclaró que esa grabación no existiera porque el contrato fue celebrado en forma presencial.

Siendo entonces como se acaba de anotar, para la fecha en que fue pronunciado el fallo de primera instancia resulta claro que la accionada aún persistía en no dar respuesta al segundo punto del derecho de petición del actor, de manera que la decisión de primera instancia se encuentra acorde a las constancias procesales y a los hechos y derechos invocados y a cuyo amparo procedió, de manera que estima este juzgado que no existen argumentos válidos para revocar la decisión de primera instancia que en debida forma resolvió el asunto y por ello se confirmará en todas sus partes.

Con fundamento en lo dicho, el Juzgado Primero en lo Civil del Circuito de Medellín, adopta la siguiente

DECISIÓN:

- 1) **CONFIRMAR** la sentencia del 12 de diciembre de 2022 del Juzgado Veintidós Civil Municipal de Oralidad que concedió amparo al derecho de petición formulado por el señor JOSE DARIO JIMENEZ frente a COMCEL S.A.
- 2) **ORDENAR** que esta decisión se notifique a las partes y al Juzgado del conocimiento en primera instancia por correo electrónico institucional que es el medio más expedito.
- 3) **DISPONER** que en la oportunidad pertinente, se envíe el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE.

JOSÉ ALEJANDRO GÓMEZ OROZCO

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE MEDELLÍN

En la fecha, digitalmente generada, se notifica la providencia precedente, PERSONALMENTE con su remisión (Ley 2213 de 2022) o por ESTADOS ELECTRÓNICOS (C.G.P.), cuyo número de estado y contenido de la actuación, inclusive para efectos de constatar su autenticidad, hallará alojado en el Micrositio asignado a este Juzgado por la Rama Judicial, en la fecha y con el radicado correspondiente, en la siguiente dirección: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-001-civil-del-circuito-de-medellin/105>.

Adriana Patricia Ruiz Pérez
Secretaria