



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES
MANIZALES, CALDAS**

ACCIÓN DE TUTELA – SEGUNDA INSTANCIA

Radicado: 17001-40-71-003-2020-00123-01

Origen: Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas

Demandantes: Diana Carolina Hoyos Jaramillo
C. C. 1.053.785.089

Demandados: Proyecciones Ejecutivas S.A.S
NIT 900954739-2
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
NIT 830.122.566-11

Providencia: Sentencia de Segunda Instancia No. 01

Manizales, Caldas, enero doce (12) de dos mil veintiuno (2021)

I. TEMA

Dentro del término legal, el Despacho resuelve la impugnación interpuesta contra la sentencia de primera instancia que profirió el Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, en el proceso 17001-40-71-003-2020-00123-01.

II. LA DEMANDA Y SU CONTESTACIÓN

1.1. LA IDENTIFICACIÓN DEL DEMANDANTE, LOS HECHOS, PRETENSIONES Y DERECHOS CONSTITUCIONALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS

La señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo presentó acción de tutela para la protección del derecho fundamental de petición, actúa en nombre propio, recibe notificaciones en la dirección calle 12 No. 4-01 casa E-3, Villapilar, Manizales, teléfono: 300 202 83 14, correo electrónico: dicahoja@gmail.com.

Según el escrito de tutela, Proyecciones Ejecutivas S.A.S le informó a la señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo la cesión por el acreedor, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., de la obligación No. 4894383, de la que la demandante aparece como deudora.

La señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo manifiesta que no adquirió esta obligación con Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., por tal razón, el 1 de octubre de 2020 elevó derecho de petición solicitándole a estas entidades:

- Informar acerca de la obligación No. 4894383 y entregar los soportes en los que esta consta.
- Entregar los soporte de los requerimientos que efectuaron para obtener el pago.
- Aclarar si existe reporte negativo en las centrales de riesgo, en caso positivo, eliminar tal reporte.
- Eliminar la obligación No. 4894383.

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P respondió mediante escrito del 19 de octubre de 2020, por medio del cual asevera que la señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo no entregó la información ni los

soportes necesarios para solucionar el caso. Proyecciones Ejecutivas S.A.S, por su parte, no emitió ningún pronunciamiento.

La demandante le solicita al Juez que ordene a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P y Proyecciones Ejecutivas S.A.S contestar el derecho de petición, de fondo, de manera clara, completa y congruente.

1.2 LA IDENTIFICACIÓN DEL DEMANDADO Y LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

PROYECCIONES EJECUTIVAS S.A.S

El señor John Alexander Contreras Plata, en calidad de Representante Legal Suplente asumió la vocería de la sociedad comercial con NIT. 900954739 -2. La parte recibe notificaciones en el correo electrónico proyeccionesejecutivas@gmail.com.

El representante de Proyecciones Ejecutivas SAS explicó que esta empresa es acreedora de la obligación en mora No. 4894383, a cargo de la señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo, C. C. 1.053.785.089, en virtud del contrato de compraventa N° 711.0235.2018 que celebró con Colombia Telecomunicaciones Movistar S.A E.S.P.

Proyecciones Ejecutivas SAS recibió la información que entregó Colombia Telecomunicaciones Movistar S.A E.S.P como datos ciertos derivados de un servicio, esto la convierte en acreedor de buena fe, y con base en ello se realiza el cobro de cartera correspondiente.

El señor Contreras Plata manifestó que la presente acción de tutela no está llamada a prosperar en materia de derecho de petición, por cuanto Proyecciones Ejecutivas SAS respondió la solicitud D2020-10 - 14166 mediante comunicación que envió al correo electrónico dicahoja@gmail.com, en el plazo que fijó el artículo 5 del Decreto Legislativo No 491 del 28 de marzo de 2020.

Por otra parte, frente al derecho constitucional de habeas data, la presente acción de tutela no procede ya que la sociedad comercial no reportó información positiva o negativa ante las centrales de riesgo con respecto a la demandante. El representante de Proyecciones Ejecutivas SAS advirtió en este punto que el titular de información personal tiene la posibilidad de exigir a la administradora de los datos suprimir el dato, facultad que se deriva de lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política.

El vocero de Proyecciones Ejecutivas SAS señaló, con base en la sentencia T-798 de 2001, que los usuarios de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones cuentan con otros medios de defensa para reclamar sus derechos, como en el presente caso no existe evidencia de un perjuicio irremediable para la demandante, esto implica que la presente acción de tutela es improcedente por razones de subsidiariedad.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

La sociedad comercial con matrícula mercantil 1.283.300 y NIT 830.122.566-1 está representada en este trámite por el señor Andrés Trujillo Maza, apoderado judicial. La parte recibe notificaciones en la dirección: transversal 60 (Avenida Suba) No. 114 A- 55 de Bogotá, correo electrónico tutelas@itacaabogados.com.

Informó que en el sistema de gestión de peticiones, quejas y reclamos de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. se encontró que la demandante presentó una petición el 1 de octubre de 2020 sin aportar ningún documento con alguna pretensión concreta. La empresa le asignó a la solicitud el CUN2010020000105834 y número de incidencia N° 518773. A la fecha de la contestación de la demanda

no se ha cumplido con el término legal establecido para recibir respuesta de fondo. El día 19 de octubre de 2020 se le indicó a la peticionaria que la petición era incompleta y que debía radicar los escritos correspondientes.

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. cedió los derechos de crédito correspondiente a las obligaciones de la señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo, a la empresa Proyecciones Ejecutivas S.A.S., con lo cual, dicha empresa es la única acreedora, y por consiguiente, la fuente de información personal de carácter crediticio y financiero ante las centrales de riesgo con relación a tales obligaciones.

Aclaró que, a nombre de la señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo, no se registra reporte negativo en centrales de riesgo por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., en este sentido la amenaza al derecho fundamental de habeas data es inexistente, por ende, la acción de tutela no debe prosperar.

No existe en el presente caso prueba alguna que evidencie que la acción de tutela es procedente porque existe el peligro de que se cause un perjuicio irremediable, que justifique el amparo como mecanismo transitorio.

Con las mismas palabras que usó el vocero de Proyecciones Ejecutivas SAS señaló, el señor Andrés Trujillo Maza, apoderado judicial de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. manifestó con base en la sentencia T-798 de 2001, que los usuarios de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones cuentan con otros medios de defensa para reclamar sus derechos, como en el presente caso no existe evidencia de un perjuicio irremediable para la demandante, esto implica que la presente acción de tutela es improcedente por razones de subsidiariedad.

2. LA ACTUACIÓN Y SENTENCIA DEL JUEZ DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, admitió la acción de tutela en auto del 3 de noviembre de 2020, mediante la sentencia No. 114 del día 13 del mismo mes y año, luego de anotar los hechos, las pretensiones, hacer un recuento de la actuación procesal y examinar la normatividad y la jurisprudencia que se aplican al caso concreto, decidió conceder el amparo en los siguientes términos:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por **DIANA CAROLINA HOYOS JARAMILLO**, identificada con la cédula de ciudadanía N° 1.053.785.089 de Manizales, Caldas, contra las empresas **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. TELEFÓNICA MOVISTAR y PROYECCIONES EJECUTIVAS S.A.S.**, conforme las razones anotadas en este proveído **ORDENANDOLES** a través de su representante o quienes hagan sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta sentencia, procedan a dar una respuesta completa, clara, precisa y de fondo al derecho de petición interpuesto por la accionante ante dichas empresas el día 01 de octubre de 2020; debiendo hacer la notificación efectiva de lo resuelto y a su vez allegar al despacho el cumplimiento de lo dispuesto; pues el desconocimiento de lo ordenado, puede conllevar a que se compulsen a la Fiscalía las copias pertinente por fraude a resolución judicial.

SEGUNDO: NOTIFICAR a las partes de este proveído en la forma más expedita, haciéndoles saber que la misma es susceptible de impugnación, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de este fallo.

TERCERO: REMITIR el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, una vez en firme la sentencia y en caso de no ser impugnada.

3. LA IMPUGNACIÓN

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. impugnó la decisión de primera instancia y solicita declarar improcedente la acción de tutela por carencia actual de objeto por hecho superado, toda vez que profirió comunicación con fecha 18 de noviembre de 2020, con la cual responde de fondo el derecho de petición que presentó la demandante, en otras palabras, la amenaza o vulneración al derecho fundamental que invocó la señora diana Carolina Hoyos Jaramillo cesó.

III. PRUEBAS RELEVANTES

El Juzgado resolverá a partir de las pruebas que recaudó la primera instancia y los documentos que aportaron las partes en el curso de la segunda instancia.

IV. CONSIDERACIONES

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Después de establecer las posiciones de las partes, el Juzgado resuelve si la decisión de primera instancia, por la cual el Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, concedió el amparo que solicitó la señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo, se ajusta a la doctrina constitucional sobre la protección del derecho fundamental de petición, y a la normatividad que regula el tema, además, si está en armonía con el acervo probatorio del proceso.

2. PRESUPUESTOS PROCESALES

El Juzgado encuentra que están dados los presupuestos procesales para proferir fallo de fondo, a saber:

2.1 De conformidad con lo establecido en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, corresponde a este Juzgado conocer de la impugnación formulada por la accionante dentro de la presente acción de tutela.

2.2 La demanda cumple los requisitos generales del Decreto 2591 de 1991: relación de los hechos y de los derechos que se consideran vulnerados, identificación de la autoridad o personas contra la cual se impetra la tutela, capacidad sustantiva y procesal de las partes, a quienes les asiste interés en la resolución constitucional del asunto planteado.

3. LA ACCIÓN DE TUTELA

El artículo 86 de la Constitución Política señala que la acción de tutela es un instrumento de protección, por el cual toda persona puede acudir a la jurisdicción frente a la vulneración de sus derechos fundamentales, por acciones u omisiones de cualquier autoridad pública, y excepcionalmente de particulares, por esta razón, su procedencia no está condicionada más que a la naturaleza del derecho cuyo amparo se persigue y a la falta de otro medio de defensa, a menos que el afectado lo utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

4. EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

De acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

El Constituyente concibió este derecho con carácter fundamental, reconoció de este modo que es “pilar de la democracia participativa y herramienta esencial para la materialización de los fines del Estado”.

Esta prerrogativa implica la obligación de todas las autoridades y particulares que presten servicios públicos de emitir una respuesta oportuna, clara, precisa y congruente. De no ser así la persona queda facultada para interponer acción de tutela en procura de obtener el amparo de su derecho fundamental de petición.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional considera que el ejercicio del derecho fundamental de petición implica un compromiso tanto para la autoridad contra quien se dirige, como para la persona que lo presenta, quien deberá dirigir su petición de manera respetuosa al funcionario, que, ya se dijo, tiene a cargo resolverla de fondo, en forma clara, suficiente y congruente, refiriéndose a lo último, la Corte señaló en repetidas ocasiones que en ello reside precisamente el núcleo esencial del derecho de petición, puesto que sólo tiene importancia garantizar la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta resuelve de manera pronta y efectiva la cuestión.

La jurisprudencia constitucional reitera que “la respuesta a este tipo de solicitudes debe contener los siguientes lineamientos: (i) pronta y oportuna, (ii) resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con la situación planteada por el interesado, (iii) y ser puesta en conocimiento del peticionario. Al no cumplirse con estos presupuestos, se estaría vulnerando el mismo”¹. Este es el criterio expuesto de modo extenso en la sentencia T-377 de 2000²:

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

(...)

¹ Sentencia T-464 de 2012.

² Pronunciamiento que reiteró en la sentencia T – 357 de 2010.

g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6° del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994”. Subraya fuera del texto original.

De acuerdo con la sentencia T-1006 de 2001, la adecuada protección del derecho de petición implica además que: “(i) la ausencia de competencia de la entidad ante quien se formula la petición no la exonera del deber de contestar y, (ii) la entidad pública debe notificar su respuesta al peticionario, ante la presentación de la misma”

En síntesis, se entiende que hay vulneración del derecho de petición cuando la solicitud no sea contestada en tiempo prudente o no sea notificada al peticionario, y cuando la respuesta que se dé no sea una verdadera resolución a la duda o petición expuesta, sin que ello implique que deba ser una respuesta positiva a los intereses de éste, pues lo que se exige es que sea correcta y fundada, es decir, que obedezca a un análisis previo de la solicitud y la decisión consulte razones que sean suficientes y congruentes. Por último, la decisión debe permitirle al peticionario ejercer los medios ordinarios de defensa judicial cuando no está de acuerdo con lo resuelto.

V. CASO CONCRETO

1. PRESENTACIÓN

Según los elementos de prueba, la señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo presentó derecho de petición el 1 de octubre de 2020 ante Proyecciones Ejecutivas S.A.S y Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., en relación con las obligaciones que se derivan de los servicios presuntamente contratados con la empresa de servicios públicos domiciliarios bajo el número de cuenta 4894383.

La demandante interpuso acción de tutela el 3 de noviembre de 2020, para que el Juez ordene a las dos entidades emitir respuesta de fondo, clara y completa.

Proyecciones Ejecutivas S.A.S y Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. contestaron la demanda, coincidieron en señalar que no vulneraron los derechos fundamentales de petición y al habeas data de la señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo.

El Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, concedió el amparo.

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P impugnó, solicitó declarar carencia actual de objeto por hecho superado con base en la comunicación que emitió el 18 de noviembre de 2020.

Este Juzgado confirmará la sentencia de primera instancia, ya que el pronunciamiento de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. no cumple con las condiciones de ser de fondo, claro y completo.

2. ESTUDIO DE LA IMPUGNACIÓN

2.1 La presente acción de tutela procede de manera directa por ser el derecho fundamental de petición de aplicación inmediata, así lo señala la Corte Constitucional en la sentencia T-426 de 2019:

31. Ahora bien, al analizar el requisito de subsidiariedad de una acción de tutela en la que se alega la violación del derecho de petición, la Corte ha establecido que el ordenamiento jurídico colombiano no prevé un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela. De este modo, quien resulte afectado por la vulneración de este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita materializar el mismo”.

De igual manera, cabe advertir que el artículo 33 de la Ley 1755 de 2015 prevé que en el caso de empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones que rigen a las autoridades, y esto no deja duda de la justiciabilidad mediante acción de tutela del derecho que reclama la demandante:

“Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores”.

2.2 La señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo le solicitó a Colombia Telecomunicaciones S. A E.S.P:

“(…)

3 - Dado lo anterior y en vista que en las oficinas de MOVISTAR no dieron respuesta, como usuaria damnificada por este cobro del cual ni el número de línea se conoce, no es un servicio activo y tampoco se especifica cual es el servicio de portafolio móvil del cual se está generando el cobro desde el 26 de octubre de 2009, **solicito me sea brindada la información y soportes de la obligación mencionada, las constancias de notificaciones**, pues no tuve en mi poder en ningún momento notificación de la obligación en los 11 años transcurridos. La notificación de la empresa PROYECCIONES EJECUTIVAS S.A.S dice fue enviada el 11 de septiembre, pero la recibí el 29 de septiembre, dejándome sin tiempo de gestionar e informarme de la obligación en mención, se envía este derecho de petición en el término establecido por la empresa PROYECCIONES EJECUTIVAS S.A.S”.

4- **Se solicita la negación del servicio** mencionado por la empresa PROYECCIONES EJECUTIVAS S.A.S, el cual no poseo y no se me da más información. **Con la negación del**

servicio solicito me sea informado si se ha realizado reporte a centrales de riesgo, a cuales y sus debidos soportes, también que quede cancelada cualquier deuda a mi nombre, para no registrar como deudora en la empresa PROYECCIONES EJECUTIVAS S.A.S. y a su vez que esta empresa no me reporte en ninguna central de crédito y si se me ha reportado en alguna central de riesgo, se haga la gestión pertinente para eliminar dicho reporte”. Subraya y negrilla ajenas al texto original.

En el expediente consta que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. emitió respuesta el 18 de noviembre de 2020, en los siguientes términos:

“Al realizar validación en nuestro sistema, encontramos que bajo su No. de identificación 1053785089 se encuentra que tuvo contratada los siguientes servicios móviles:

TIPO DE LINEA	No. DE LINEA	No. DE OBLIGACIÓN	¿PERTENECE AL ACCIONANTE?	OBLIGACION CEDIDA?	VIGENCIA
Móvil	3178173165	4894383	Pertenece a la accionante	PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS	22/12/2007-26/12/2013
Móvil	3164792369	4894383	Perteneció a la accionante	PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS	22/12/2007-04/06/2011

Ahora bien, se evidencia que la cuenta No. 4894383 asociada a las líneas móviles Nos. 3178173165 y 3164792369 la cual, al presentar un saldo pendiente por cancelar por concepto de actualización de software en diciembre de 2008, y que, debido a la antigüedad de la deuda, en el año 2019 se efectuó cesión de cartera a PROYECCIONES EJECUTIVAS S.A.S, para su gestión de cobro, quienes actualmente son los acreedores del cobro que ostentaba Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. El saldo de la cuenta lo debe tramitar directamente con la casa de cobranza, quienes atenderán cualquier inquietud con relación al estado de esta, por consiguiente, lo invitamos para que se comuniquen con las oficinas de dicha entidad, y en el momento de encontrarse al día en pagos solicitar a la misma, la actualización del reporte ante las centrales de riesgo y también gestionar paz y salvo. Anexamos los datos de contacto:

(...).

Señora usuaria le informamos que, debido a la antigüedad de la obligación, no fue posible recuperar los soportes requeridos por usted, motivo por el cual y con el fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011 procedemos a notificar a la casa de cobranza ya mencionada con el fin de que cesen con la gestión de cobro y realicen las modificaciones en centrales de riesgo a que haya lugar.
Es pertinente mencionar que, al realizar validación en centrales de riesgo, encontramos que bajo su número de identificación 1053785089 no registra reporte negativo en centrales de riesgo por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A ESP:

(...)”.

Este pronunciamiento de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. no cumple con las condiciones de ser de fondo, claro y completo, conclusión a la que se llega fácilmente después de analizar mediante un paralelo la petición y la respuesta.

PETICIÓN DE DIANA CAROLINA HOYOS JARAMILLO, RADICADA EL 1 DE OCTUBRE DE 2020	COMUNICACIÓN DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2020, SUSCRITA POR ALEJANDRO LLANO GUTIÉRREZ, JEFE ATENCIÓN ENTIDADES GOBIERNO Y PQR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P
---	--

ANTE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.																		
1	Brindar información acerca de la obligación.	La empresa informó que al realizar validación en su sistema, encontró que bajo el número de identificación 1053785089 aparecen contratados los siguientes servicios móviles:																
		<table><tr><th>TIPO DE LINEA</th><th>No. DE LINEA</th><th>No. DE OBLIGACIÓN</th><th>¿PERTENECE AL ACCIONANTE?</th><th>OBLIGACION CEDIDA?</th><th>VIGENCIA</th></tr><tr><td>Móvil</td><td>3178173165</td><td>4894383</td><td>Pertenece a la accionante</td><td>PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS</td><td>22/12/2007-26/12/2013</td></tr><tr><td>Móvil</td><td>3164792369</td><td>4894383</td><td>Perteneció a la accionante</td><td>PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS</td><td>22/12/2007-04/06/2011</td></tr></table>	TIPO DE LINEA	No. DE LINEA	No. DE OBLIGACIÓN	¿PERTENECE AL ACCIONANTE?	OBLIGACION CEDIDA?	VIGENCIA	Móvil	3178173165	4894383	Pertenece a la accionante	PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS	22/12/2007-26/12/2013	Móvil	3164792369	4894383	Perteneció a la accionante
TIPO DE LINEA	No. DE LINEA	No. DE OBLIGACIÓN	¿PERTENECE AL ACCIONANTE?	OBLIGACION CEDIDA?	VIGENCIA													
Móvil	3178173165	4894383	Pertenece a la accionante	PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS	22/12/2007-26/12/2013													
Móvil	3164792369	4894383	Perteneció a la accionante	PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS	22/12/2007-04/06/2011													
		La empresa no explica cómo interpretar los datos, y así por ejemplo, en el caso de la línea móvil 3164792369, resulta imposible afirmar con certeza el estado actual del servicio, acorde con lo consignado en las columnas “PERTENECE AL ACCIONANTE” y “VIGENCIA”.																
		Colombia Telecomunicaciones S. A E.S.P también informó que la cuenta No. 4894383, asociada a las líneas móviles 3178173165 y 3164792369, presenta un saldo pendiente por cancelar por concepto de actualización de software en diciembre de 2008. En el año 2019 se efectuó cesión de cartera a Proyecciones Ejecutivas S.A.S.																
2	Entregar los soportes de la obligación.	Colombia Telecomunicaciones S. A E.S.P señaló de manera general que no fue posible recuperar los soportes.																
3	Entregar las constancias de notificación del requerimiento para el pago.	Colombia Telecomunicaciones S. A E.S.P informó que en el año 2019 cedió la cartera a Proyecciones Ejecutivas S.A.S. y por tanto esta empresa adelanta en la actualidad la gestión de cobro. Colombia Telecomunicaciones S. A E.S.P omitió decir si con anterioridad a la cesión del crédito efectuó gestiones de cobro, esto impide tener claro si la referencia que hace a los soportes se extiende a las constancias de los requerimientos para el pago que eventualmente pudo realizar.																
4	Negar el servicio	La empresa presentó en un cuadro la información de las líneas móviles asociadas a la obligación No. 4894383, pero no ofrece instrucciones sobre cómo interpretar los datos, por este motivo, en el caso de la línea móvil 3164792369, resulta imposible afirmar con certeza el estado actual del servicio, en consonancia con lo consignado en las columnas “PERTENECE AL ACCIONANTE” y “VIGENCIA”.																
5	Informar si reportó a centrales de riesgo, a cuáles. Entregar los soportes.	Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P informa que bajo el número de identificación de la demandante no registra reporte negativo en centrales de riesgo, presenta la vista en pantalla de la consulta en las bases de DATACRÉDITO y TRANSUNIÓN.																
6	Cancelar cualquier deuda para no registrar como deudora de Proyecciones Ejecutivas S.A.S.	La empresa le informa a la demandante que cedió el crédito a Proyecciones Ejecutivas S.A.S., en consecuencia, cualquier trámite en relación con el saldo de la cuenta asociada a su cédula de ciudadanía, debe adelántarlo directamente ante la casa de cobranza. Casi a renglón seguido, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P le manifiesta a la señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo que no fue posible recuperar los soportes de la obligación, por consiguiente, notificará a la casa de cobranza para que cese la gestión de cobro y realice las modificaciones pertinentes en centrales de riesgo.																

		Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P solo se refirió a la <u>gestión de cobro</u> y lo hizo de manera confusa porque dirigió a la demandante a Proyecciones Ejecutivas S.A.S como si existiera certeza de la deuda y en virtud de la cesión no tuviera competencia para resolver el asunto, pero al mismo tiempo le señaló que solicitó a esta empresa terminar las labores de cobranza porque no encuentra los soportes de la obligación, <u>solicitud de la que prescindió entregar copia a la señora Diana Carolina Hoyos Jaramillo</u>. La demandante elevó derecho de petición para que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P cancele cualquier deuda, no obstante, la empresa omitió declarar diáfananamente <u>si existe o no la obligación cedida</u> a Proyecciones Ejecutivas S.A.S., y en caso negativo certificar tal circunstancia.
7	Que Proyecciones Ejecutivas S.A.S se abstenga de realizar reporte en centrales de crédito. Si ya existe reporte, que Proyecciones Ejecutivas S.A.S adelante la gestión pertinente para eliminar dicho reporte.	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P informó que en el año 2019 cedió la cartera a Proyecciones Ejecutivas S.A.S. y por tanto esta empresa adelanta en la actualidad la gestión de cobro. Pese a la cesión del crédito, los soportes de las obligaciones reposan en los archivos de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P, como no fue posible recuperar tales soportes se notificará a la casa de cobranza para que termine la gestión de cobro y realice las modificaciones en centrales de riesgo a que haya lugar. En cuanto a un eventual reporte ante centrales de riesgo, por parte de Proyecciones Ejecutivas S.A.S., el Juzgado entiende que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P no puede hacer otro pronunciamiento distinto a este, en la medida que frente a los administradores de las bases de datos el responsable de la información reportada es Proyecciones Ejecutivas S.A.S., en su calidad de acreedor actual.

El paralelo entre la petición y la respuesta muestra que Colombia Telecomunicaciones S. A E.S.P contestó de forma confusa o rehusó efectuar las declaraciones que correspondían en cada uno de los aspectos de la solicitud, salvo en lo concerniente al reporte en las centrales de riesgo (filas 5 y 7 de la tabla).

La comunicación de la empresa de servicios no cumple con el requisito que la jurisprudencia constitucional formuló de la siguiente manera:

“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”. Sentencia C-007 de 2017³

Como se vio, Colombia Telecomunicaciones S. A E.S.P no entregó información clara acerca de los servicios asociados a la cuenta 4894383, los requerimientos para el cobro que efectuó, se refirió de manera general a los soportes sin especificar si comprenden los de la obligación y aquellos en los que constan requerimientos para el pago, omitió declarar si existe o no la obligación cedida y en caso negativo

³ Cita extraída de la sentencia T-044 de 2019.

certificar tal circunstancia, en síntesis, eludió entregar información precisa y resolver la cuestión que la señora Diana Carolina Hoyos le planteó.

Con fundamento en lo que acaba de explicar, este Juzgado confirmará la sentencia No. 114 del 13 de noviembre de 2020, que profirió el Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, en el proceso de acción de tutela 17001-40-71-003-2020-00123-01-01.

No sobra decir que en las anteriores consideraciones solo se menciona tangencialmente a Proyecciones Ejecutivas S.A.S. puesto que no fue objeto de impugnación la decisión que el Juez de primera instancia adoptó en lo concerniente a la vulneración del derecho de petición en la que incurrió dicha empresa.

VI. DECISIÓN

Por lo expuesto, administrando justicia, en nombre de la República y por mandato de la Constitución y la Ley, el **JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE MANIZALES CALDAS**,

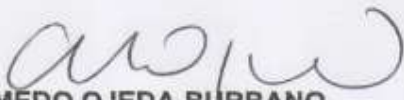
R E S U E L V E

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia No. 114 del 13 de noviembre de 2020, que profirió el Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, en el proceso de acción de tutela 17001-40-71-003-2020-00123-01-01.

SEGUNDO: INFORMAR esta determinación al Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, a la parte demandante, a las entidades demandadas, y demás intervinientes.

TERCERO: REMITIR este expediente a la Honorable Corte Constitucional para que se cumpla la eventual revisión de la sentencia, según lo dispone el inciso 2 del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



OLMEDO OJEDA BURBANO
JUEZ

Firmado Por:

SEGUNDO OLMEDO OJEDA BURBANO
JUEZ CIRCUITO
JUZGADO 001 PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

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: **0cd3830ab4bef3e05ead26a28a4e09786df5823ef3bd514a1540708384c08baa**

Documento generado en 12/01/2021 12:10:17 p.m.