



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO VEINTITRÉS (23) PENAL MUNICIPAL
CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ

Juez: Luz Ángela Corredor Collazos
Radicación: 110014009023202300081
Accionante: Angélica Roció Pantano Sánchez
Accionadas: Claro – Comunicaciones Celular
S.A. Comcel S.A.
Motivo: Acción de tutela 1º instancia
Decisión: Tutela - Improcedente

Bogotá D. C., veintiocho (28) de abril de dos mil veintitrés (2023).

1. ASUNTO

El Juzgado Veintitrés (23) Penal Municipal con Función de Conocimiento de Bogotá D.C., decide sobre la acción de tutela instaurada por ANGÉLICA ROCÍO PANTANO SÁNCHEZ, en nombre propio, en protección de sus derechos fundamental a petición, habeas data, debido proceso y buen nombre, cuya vulneración le atribuye a CLARO – COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A.

2. HECHOS

Indica la actora que el 14 de marzo de 2023, recibió mensajes a su teléfono celular No. 3188342448 en el cual le comunicaron que tenía pendiente el pago de una deuda con la empresa accionada, razón por la cual ingreso a la página de Datacredito y encontró que tenía un reporte negativo por parte de Claro, de modo que en la misma fecha radico petición ante la empresa de telefonía demandada, registrada bajo el radicado No. 4488230000646996, advirtiéndole que había sido víctima de suplantación de identidad y solicitando eliminar el reporte negativo en la central de riesgo, así como enviarle toda la información acerca de los supuestos productos o servicios adquiridos.

Agrego que, obtuvo respuesta a su petición el 22 de marzo de 2023, indicándole que el reporte se realizó debido a línea 3143541258 con plan de navegación suscrito el 13 de diciembre de 2022, y por adquisición de un equipo móvil *Samsung Galaxy S22* bajo serial IMEI 350280387563145; e informándole que le enviarían copia del contrato, el cual no fue anexado, de forma que no le dieron respuesta de fondo, por lo que frente a la decisión interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Indico que, frente a lo cual el 10 de abril de 2023 le respondieron con un contrato ilegible y firmado digitalmente, sin referir el modo de suscripción del contrato, como se ejecutaron las validaciones y demás soportes; precisa que en la respuesta a la petición, la accionada le solicitó pagara los servicios y acudir a un punto Claro para ejercer la *negación del contrato* con su cédula, huellas dactilares y firma, lo cual realizo el 27 de marzo de 2023 quedando registrado bajo el radicado No. 4488230000746650.

Sostiene que en la misma fecha elevo otro derecho de petición ante la demanda, señalando que el correo angelicapantano@gmail.com no es de su propiedad, a pesar de que aparece registrado como su dirección electrónica, y solicitando nuevamente remitirle copia de los contratos, así como allegarle respuesta de fondo a la petición del 14 de febrero de 2023.

Refiere que radicó una nueva petición el 10 de abril de 2023 solicitando nuevamente toda la información acerca de los productos adquiridos, bajo el serial No. 4488230000860447, la cual a la fecha no ha sido respondida por la entidad.

Por consiguiente, solicita se tutelen sus derechos fundamentales deprecados, y se ordene responder de forma clara, precisa, congruente las peticiones del 14 de marzo y del 10 de abril de 2023, y limpiar y eliminar el reporte negativo ante las centrales de riesgo.



3. ACTUACION PROCESAL

3.1 Mediante auto del 18 de abril de 2023, el Despacho avocó el conocimiento de la presente acción constitucional, disponiendo correr traslado de la misma a la accionada CLARO – COMUNICACIONES CELULAR S.A. – COMCEL S.A., y vinculada, DATACRÉDITO EXPERIAN y TRANSUNIÓN (antes CIFIN), para que en el término improrrogable de un (1) día contado a partir del recibo de la respectiva notificación, se pronunciaran y allegaran los documentos que considerara pertinentes.¹

3.2 La Representante Legal de CLARO – COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A., en respuesta a la acción, señala que actualmente la línea de celular No. 3143541258 con referencia 1.50000777 fue activada el 13 de diciembre de 2022 bajo la titularidad de la accionante, la cual cuenta con saldo pendiente de pago de \$37.932.12 correspondiente al mes de febrero de 2023, así mismo encuentra que la obligación No. 9876540107722982 corresponde a la financiación de un equipo móvil efectuado el 13 de diciembre de 2022 con la línea móvil anteriormente mencionada, también bajo titularidad de la accionante, frente a la que presenta saldo pendiente de pago por \$6.861.091.07, pues no se evidencia pago alguno.

Menciona que la obligación No. 1.50000777 no presenta reporte negativo, mientras que la obligación No. 9876540107722982 reporta una mora de 60 días en su pago; agrega que la obligaciones fueron contraídas en el contrato de la No. 1.50000777, donde se encuentra la información de financiamiento del equipo bajo la obligación No. 9876540107722982, mismo en el que la accionante aceptó expresamente que la compañía procese, administre, verifique y reporte información concerniente a las obligaciones adquiridas, e indica que le fue notificado previamente por telegrama de los reportes en centrales en enero y febrero de 2023, actuando conforme a lo estipulado en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 y sentencia C-1011 de 2008.

Sostiene que las peticiones elevadas el 14 de marzo de 2023 bajo CUN No. 4488230000646996 y 27 de marzo de 2023 bajo CUN No. 4488230000746650 fueron respondidas en forma, e hicieron las validaciones necesarias para determinar que no existió suplantación personal, y con respecto a los recursos de reposición y apelación plantado el 30 de marzo de 2023 bajo CUN No. 4488230000646996 y el recurso de reposición del 11 de abril de 2023 bajo CUN No. 4488230000860447 se encuentran en trámite de resolución.

Por lo tanto, solicitan se declare la improcedencia de la acción, al no agotarse el requisito de subsidiariedad en cuanto a la solicitud de eliminar el reporte negativo ante las centrales de riesgo, e infiere que el derecho de petición no ha sido vulnerado en tanto elevar una petición no implica necesariamente que la respuesta tenga que ser positiva, sino que basta con que responda el fondo material de la petición.

3.3 La Apoderada de EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO, indica que conforme al artículo 3B de la Ley 1266 de 2008 la fuente de información es la encargada de conocer y recibir la información de los titulares en virtud de una relación comercial o cualquier otra índole, siendo las obligadas de garantizar que la información consignada en el banco de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, al ser su deber rectificarla cuando sea incorrecta.

Precisa que conforme al artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, en caso de suplantaciones, deberá el titular de la información elevar petición a la fuente de la información solicitando corrección de la información.

Sostiene que su representada actúa en calidad de operador de la información, con lo cual no es la obligada a rectificar los datos que reposan en el banco de datos, sino que dicha obligación recae en cabeza de la fuente de la información quien debe actualizar periódicamente la información, así como tampoco está obligada a responder las peticiones que se eleven a las fuentes de información con respecto de los reportes, ni tiene injerencia sobre el otorgamiento de créditos o servicios de las fuentes de información.

¹ Ver archivo 008 en cuaderno digital.



Agrega que la información del banco de datos muestra que con la empresa CLARO – COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A. reporta a la accionante por mora en el pago de las obligaciones de No. .50000777 y No.107722982, con lo cual, si debe rectificarse la información, es dicha entidad la encargada.

Por último, solicita que su representada sea desvinculada del procedimiento al no tener injerencia en los reportes realizados por las fuentes de información, no estar obligada a responder las peticiones realizadas a las fuentes de información ni tampoco tener injerencia en el otorgamiento de productos o servicios por parte de las fuentes de información.

3.4 Finalmente, TRANSUNIÓN (antes CIFIN), pese a ser notificadas vía correo electrónico autorizaciones@cifin.co y autorizaciones@transunion.com, se abstuvo de emitir respuesta allegado el momento de emitir la presente decisión, razón por la cual, se dará aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

3 CONSIDERACIONES

3.1 Competencia.

De conformidad con las previsiones del artículo 86 de la Carta Política, en concordancia con los artículos 1º, 37 y 42 numeral 6º del Decreto 2591 de 1991, y el Decreto 306 de 1992, así como con el numeral 1º del artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1938 de 2017, la suscrita juzgadora es competente para resolver la presente acción de tutela.

3.2 Naturaleza de la acción de tutela

El ámbito conceptual que enmarca el campo de aplicación de la acción de tutela, está dado tanto en la consagración que de ella hace nuestra Constitución Política en el artículo 86, como su desarrollo normativo en los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992 que lo reglamentan. En efecto, de esa normatividad surge esa figura jurídica, que puede definirse como una institución especial cuya finalidad es proteger los derechos y libertades fundamentales de la persona, mediante un procedimiento judicial preferente y sumario, cuando aquellos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares.

3.3 Problema jurídico a resolver

Se trata de establecer si a partir de la situación fáctica probada dentro del proceso, se advierte violación o amenaza de vulneración por parte de CLARO – COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A., a los derechos fundamentales invocados por la señora ANGÉLICA ROCÍO PANTANO SÁNCHEZ, al no responder de forma completa las peticiones radicadas el 14 de marzo y 10 de abril de 2023, así como no limpiar y eliminar el reporte negativo de las obligaciones Nos. 1.50000777 y 107722982 ante las centrales de riesgo.

5. DEL CASO EN CONCRETO

Sea lo primero señalar que conforme lo establece el artículo 86² de la Carta Política, la acción de tutela es un mecanismo constitucional de carácter residual, preferente y sumario, cuyo objeto es la protección judicial inmediata de los derechos fundamentales de la persona que lo solicita directa o indirectamente, con ocasión de la vulneración o amenaza que sobre estos se ha causado por autoridades públicas o excepcionalmente por particulares; siendo un

² **ARTICULO 86.** Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.

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



recurso que se encuentra supeditado a los requisitos de legitimidad por activa y pasiva, de inmediatez y subsidiariedad.

Para el caso en conocimiento del Despacho, se acredita la legitimación tanto por pasiva como por activa. En el entendido que, es la señora ANGÉLICA ROCÍO PANTANO SÁNCHEZ, quien acude al amparo constitucional en protección de sus derechos fundamentales, es decir se cumple con los presupuestos del art. 10 del Decreto 2591 de 1991; al igual que CLARO – COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A., para ser objeto pasivo de la tutela, por cuanto se trata de una entidad incluida en el numeral 1° del artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto 1983 de 2017³.

Al respecto, se vislumbra satisfecho el *requisito de inmediatez* por cuanto la acción de tutela se interpuso en un tiempo prudencial, dado que, entre la actuación presuntamente vulneradora del derecho de la señora PANTANO SÁNCHEZ, esto es la omisión de responder el derecho de petición del radicado el 14 de marzo y 10 de abril de 2023, supero el termino para remitir respuesta dentro de los 15 días hábiles siguiente de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011⁴, al interponer la acción de tutela el 18 de abril de los corrientes.

Frente al requisito de subsidiariedad, la accionante se encuentra en una situación de subordinación, derivado de la inexistencia de un mecanismo idóneo y efectivo para velar por la protección de su derecho fundamental invocado.

En cuando al derecho de petición consagrado en el artículo 23 Superior, se reglamentó mediante la Ley 1755 de 2015, en la que se consignaron entre otros los términos en los que se debe plantearla petición y los criterios para que se entienda resuelta.

Así mismo debe tenerse en cuenta la jurisprudencia de la Corte Constitucional, que a partir de lo dispuesto en la citada Ley, estableció mediante sentencia C-007 de 2017 el contenido de los tres⁵ elementos que conforman el núcleo esencial del derecho invocado en el presente tramite tutelar, a saber: “i) La pronta resolución, ii) La respuesta de fondo y iii) La notificación de la decisión.

Señalando además que “(...) se presenta la vulneración de este derecho fundamental cuando se evidencie que no se ha otorgado respuesta dentro del término que para cada tipo de petición establece la ley, o en aquellos casos en los que, no obstante haberse emitido la respuesta, la misma no puede ser calificada como idónea o adecuada de acuerdo con la solicitud; sin que esto último signifique que la respuesta implique acceder, necesariamente, a lo requerido.”⁶ (negrilla fuera del texto original).

Previo analizar el asunto de fondo, resulta necesario indicar que no existe prueba si quiera sumaria del contenido respecto al escrito petitorio del 10 de abril de 2023, así como constancia de radicación del mismo ante la empresa de servicios móviles accionada, por lo tanto, por sustracción de material no será objeto de pronunciamiento alguno, no obstante, de conformidad con los elementos allegados, sí se vislumbra el contenido petitorio calendarado el 14 de marzo de 2023, el cual fue radicado virtualmente ante la empresa demanda de acuerdo la manifestación de la accionada, de manera que se tendrán en cuenta la misma en análisis ius fundamental.

De ese modo, la demanda de tutela pretende que a través de decisión judicial, se ordene responder el derecho de petición incoado por la accionante el 14 de marzo de 2023, de las pruebas aportadas, se establece que en efecto en fecha en mención, la señora ANGÉLICA

³ No. 1° del artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto 1983 de 2017

⁴ Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

⁵ Sentencia C-007 de 2017 “i) La pronta resolución. En virtud de la cual las autoridades tienen el deber de otorgar una respuesta en el menor plazo posible, sin que se exceda del máximo legal establecido, esto es, por regla general, 15 días hábiles; ii) La respuesta de fondo. Hace referencia al deber de las autoridades de resolver la petición de forma clara, precisa, congruente y consecencial; y

iii) La notificación de la decisión. Esta atiende al deber de poner al peticionario en conocimiento de la decisión adoptada, pues de lo contrario se desvirtuaría la naturaleza exigible del derecho.

En este sentido, se presenta la vulneración de este derecho fundamental cuando se evidencie que no se ha otorgado respuesta dentro del término que para cada tipo de petición establece la ley, o en aquellos casos en los que, no obstante haberse emitido la respuesta, la misma no puede ser calificada como idónea o adecuada de acuerdo con la solicitud; sin que esto último signifique que la respuesta implique acceder, necesariamente, a lo requerido.”

⁶ Ibidem



ROCIÓ PANTANO SÁNCHEZ ante CLARO – COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A., solicitando:

“1. (...) eliminar los reportes negativos, cancelar todos los productos que estén a mi nombre, por medio de las cuales he sido víctima de suplantación de identidad.

2. Del mismo modo emitir el correspondiente paz y salvo por cualquier saldo pendiente, anulando cualquier reporte negativo de la mora o deuda existente ante las centrales de riesgo por parte de su empresa CLARO COLOMBIA S.A.

3. También, solicito amablemente que me informen si aun conforme con lo anterior aparezco con algún otro reporte negativo ante centrales de riesgo de Colombia por parte de su empresa.

4. Igualmente, en aras de darle curso a la denuncia interpuesta, exijo me sea indicado con que soportes realizaron la verificación de identidad, en qué lugar fue entregada la tecnología que me están cobrando, bajo que parámetros entregaron un número de celular y cual es dicho número, que producto entregaron, copia de todos los documentos entregado a ustedes para dichos tramites, con base en el art. 296 del Código Penal, Falsedad Personal.

5. Finalmente, y de manera prioritaria necesito que me sea reconocida por parte de ustedes CLARO COLOMBIA S.A. teniendo en cuenta lo manifestado en la presente solicitud respecto a la suplantación de identidad de la cual fui víctima, y que con base en el principio de veracidad o calidad de los registros o datos expuestos en el literal a) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, se notifique a las centrales de riesgo de inmediato de los presentes hechos para que la información allí contenida al respecto sea actualizada, indicando con claridad que no tengo obligaciones pendientes con usted y que no me encuentre en mora. Lo anterior en relación a lo estipulado en el artículo 1.2.4 de la Resolución 74434 del 4 de diciembre de 2012”

Frente a lo cual, la empresa accionada respondió lo siguiente:

GRC-2023116310-2023
Bogotá, 22 de marzo de 2023

SEÑORA
ANGELICA ROCIO PANTANO SANCHEZ

Asunto: Atención a la solicitud 3143541258, 1.50000777. NR 4488230000646996

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.

En respuesta a su comunicación recibida el día 14 de marzo de 2023, en la cual nos manifiesta varios hechos puntuales para ser revisados, nos permitimos darle respuesta a cada uno de ellos:

1. En respuesta a su comunicación donde nos manifiesta su inconformidad con el reporte ante las Centrales de Riesgo, nos permitimos informarle que la obligación No. 1.50000777 presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de 37,932.12 pesos, correspondiente a la facturación del servicio de la línea 3143541258 generada entre febrero y marzo de 2023 y equipo SAMSUNG GALAXY S22 bajo serial IMEI: 350280387563145 la deuda de 905,434.77 pesos correspondiente a la obligación 9876540107722982.

Así mismo, le confirmamos que previo a realizar el reporte a las Centrales de Riesgo, le fue notificado de la mora y el posible reporte, por lo cual adjunto a esta información encontrará la copia de la comunicación enviada y la guía de entrega del mismo.

De esta manera, amablemente lo invitamos a realizar el pago de la obligación No. 9876540107722982 y la obligación No. 1.50000777, a través de nuestros medios de pago habilitados y de esta forma actualizar su información ante las Centrales de Riesgo de acuerdo con la ley de Habeas Data.

Señor usuario, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008, por consiguiente, una vez surtido el reclamo ante el operador, en caso de no estar de acuerdo, puede acudir directamente a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC.

2. Respecto a la solicitud de paz y salvo, nos permitimos informarle que Comcel S.A no expide paz y salvos para certificar los estados de las cuentas de nuestros usuarios, para este tipo de solicitudes expedimos Certificados donde consta que las líneas se encuentran al día.

De acuerdo con lo anterior, le informamos que en esta oportunidad no es posible generar la Certificación de Cuenta al día, puesto que tiene los saldos pendientes mencionados en el numeral 1.

3. Respecto a que se le informe si presenta otro reporte ante centrales de riesgo, le confirmamos que cuenta con los reportes mencionados en el numeral 1.

4. Con relación a la inconformidad por el cobro realizado de la línea 3143541258 y del equipo SAMSUNG GALAXY S22 bajo serial IMEI: 350280387563145 ya que indica no haberlos

adquirido, nos permitimos informarle que el servicio corresponde al plan Navégala M ULTRA Mx 23 que registra contraído por medio del contrato No. 393313756 suscrito el día 13 del mes diciembre de 2022 bajo su nombre y cédula, por lo tanto, nos permitimos enviarle copia del contrato para su verificación.

En relación con lo anterior, si usted no reconoce haber activado la línea celular en referencia y realizado reposición de equipo terminal, le sugerimos acercarse a uno de nuestros Centros de Atención y Ventas o Centros Autorizados, donde un Asesor de Servicio le suministrará el formato de negación de línea con el fin de que sea diligenciado y de esta forma verificar la información suministrada, con la existente en nuestras bases de datos al momento de la activación de la línea, esto con la finalidad de realizar las valoraciones del caso y proceder a dar una pronta respuesta a su solicitud. Si en la ciudad donde usted se encuentra ubicado no hay un Centro de Atención a Clientes, le solicitamos enviar una comunicación a la dirección Carrera 68 A No. 24 B 10 Plaza Claro en la ciudad de Bogotá. En esta documentación debe enviar carta donde nos indique los motivos por los cuales no es el propietario de la línea celular mencionada, teléfonos de contacto y dirección actual. Adicionalmente, es necesario enviar copia legible y en tamaño real de su cédula, huellas dactilares de todos los dedos de la mano derecha y el índice de la mano izquierda, sin repisar y su firma, todo lo cual deberá ser autenticado con presentación personal ante notario público.

Resaltamos la importancia que tiene ajustarse estrictamente a los procedimientos antes descritos para poder hacer las investigaciones y confrontaciones pertinentes con el fin de darle una solución definitiva a su caso.

5. Respecto a su manifestación en la cual hace referencia al hecho de haberse generado un posible fraude, lamentamos informarle que CLARO no es la entidad competente para determinar la existencia de un hecho punible, así mismo, le comunicamos que una vez verificado nuestro sistema de información y registro, evidenciamos que el trámite se realizó de acuerdo a los procesos internos establecidos por CLARO.

Apreciado cliente si tiene alguna inquietud adicional lo invitamos a nuestro canal digital Claro WhatsApp Solución al contacto, ingresando a través del siguiente link <https://bit.ly/3wtRU7q>. Por favor tener en cuenta que este canal no es un canal de radicación.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

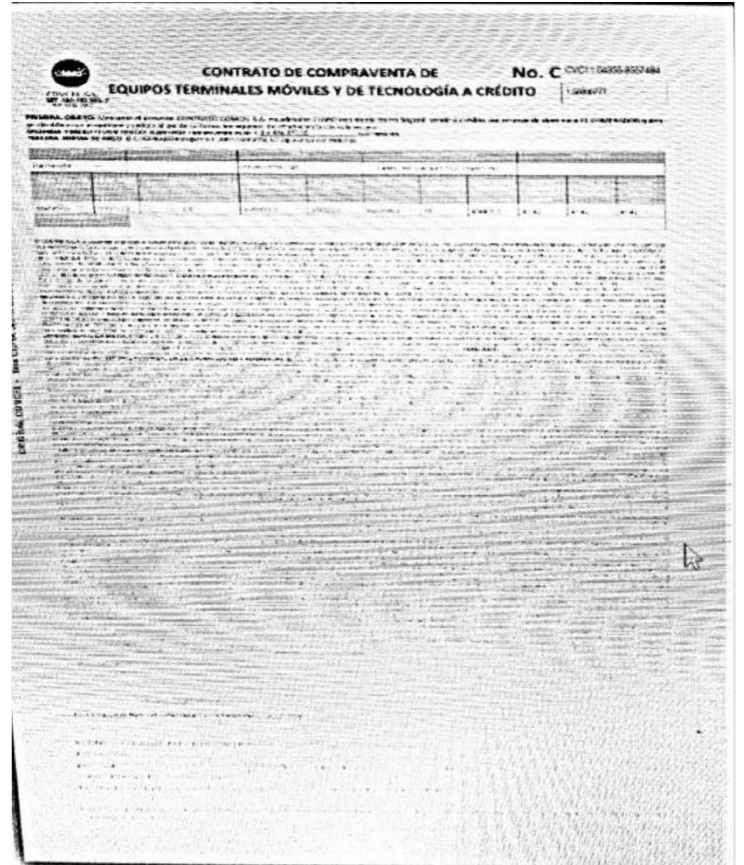
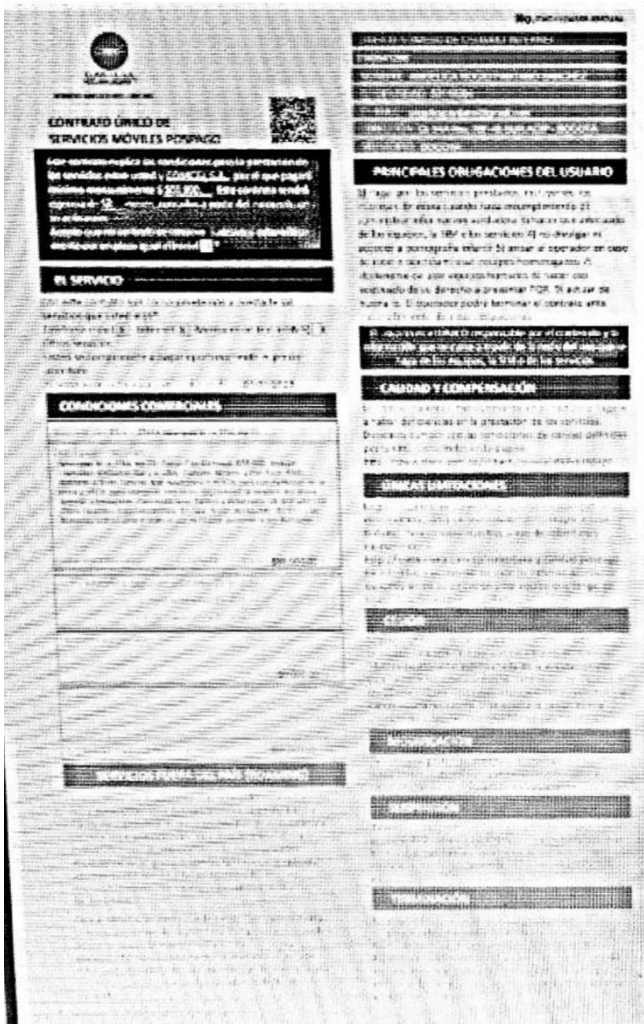
“En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos página web www.claro.com.co o red social 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.”

⁷ Ver documento 004 del expediente digital



Respuesta ante la cual la accionante interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación el 30 de marzo de 2023, debido a que no adjuntaron el contrato en mención, el que además, insta a responder en debida forma su petición, hecho ante el que la empresa de comunicaciones accionada el 10 de abril de 2023, le allego copia del contrato ilegible, adjuntando lo siguiente:



Así las cosas, de la respuesta allegada al Despacho por parte de la sociedad accionada, se encuentra que, si bien la parte accionada se pronunció frente a los hechos y pretensiones del libelo de tutela, ésta no allego respuesta de forma clara, precisa y de fondo a los interrogantes 1, 4 y 5 planteados por la accionante, vislumbrando que en la actualidad no se ha cumplido con la ritualidad que exige el derecho de petición, en cuanto no se le ha emitido una respuesta a la accionante de forma clara, precisa y de fondo frente a los numerales referidos previamente, solicitado por medio del derecho de petición radicado el 14 de marzo de 2023.

En ese orden, de material probatorio, es claro que no se ha cumplido parcialmente con la ritualidad que exige el derecho de petición, en cuanto no se le ha emitido una respuesta a la accionante de forma clara, precisa y de fondo respecto a la solicitud en los numerales 1, 4 y 5 presentada el 14 de marzo de 2023, por lo que, a efecto de su protección se **TUTELARA**, y en consecuencia, se ordenara a CLARO – COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A. que, en el **TÉRMINO IMPRORRÓGABLE DE CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contados a partir de la notificación de esta providencia, proceda a emitir respuesta clara, precisa y congruente respecto a la petición en los numerales 1, 4 y 5 calendada el 14 de marzo de 2023, la que deberá ser comunicada por el medio más expedito, en el mismo termino a la accionante.

Por otro lado, resulto lo anterior, es dable establecer que el principio de subsidiariedad es improcedente cuando se usa para revivir etapas procesales donde se dejaron de emplear los recursos previsto en el ordenamiento jurídico por negligencia, descuido o distracción de las partes. Esta exigencia asegura que la acción constitucional no sea considera en sí misma una instancia más en el trámite, ni un mecanismo de defensa que remplace aquellos



otros diseñados por el legislador. Menos aún, que resulte ser un camino excepcional para solucionar errores u omisiones de las partes o para corregir oportunidades vencidas en los terminos otorgados por la ley.

Señala la Corte Constitucional que *“el carácter subsidiario de la acción de tutela impone al interesado la obligación de desplegar todo su actuar dirigido a poner en marcha los medios ordinarios de defensa ofrecidos dentro del ordenamiento jurídico para la protección de sus derechos fundamentales. Tal imperativo constitucional pone de relieve que para acudir a la acción de tutela el peticionario debe haber actuado con diligencia en los procesos y procedimientos ordinarios, pero también que la falta injustificada de agotamiento de los recursos legales deviene en la improcedencia del mecanismo de amparo establecido en el artículo 86 Superior”⁸* (Negrilla fuera del texto original).

En ese tenor, en relación con el derecho fundamental de habeas data, debido proceso y buen nombre la acción de tutela se torna improcedente para que se ordene a la entidad de servicios de comunicación demanda, limpiar y eliminar el reporte negativo de las obligaciones Nos. 1.500007777 y 107722982 ante las centrales de riesgo, en razón a que, si bien la accionante radico el formato de negación de línea/contrato el 27 de marzo de 2023, ante la empresa demanda, el cual fue resuelto el 05 de abril de 2023 de forma negativa al no demostrarse la suplantación de identidad de la accionante, decisión no fue objeto de recurso alguno pese a que en la decisión le informaron de la posibilidad de interponer los mismos dentro de los 10 días hábiles siguientes, estos son reposición y en subsidio apelación de acuerdo con Ley 1341 de 2009, la cual reza:

“ARTÍCULO 54. Recursos. Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios. El recurso de apelación lo resolverá la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios. Las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor, o su interposición o recibo en la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente.

Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Transcurrido dicho término, sin que se hubiere resuelto la solicitud o el recurso de reposición por parte del proveedor, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la solicitud, reclamación o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario.

El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el proveedor lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que esta resuelva el recurso de apelación. Siempre que el usuario presente ante el proveedor un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma previa, expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo”.

En el caso en cuestión, conforme con los elementos aportados en el trámite tutelar, encuentra el Despacho que al momento de interponerse la presente acción de tutela, esto es el 18 de abril de 2023, la accionante se encontraba en termino para interponer los recursos en contra de la decisión de CLARO – COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A., hasta el **21 de abril de 2023**, para que eventualmente se analizara nuevamente su solicitud y en caso de confirmarse la decisión, se trasladara el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para resolver la apelación en última instancia.

Atendiendo a tal eventualidad, la Corte Constitucional ha destacado en su jurisprudencia, las reglas aplicables a los jueces de tutela cuando la solicitud de amparo se presenta al fenece el termino de interposición de recursos, teniendo en cuenta que la acción de tutela no sustituye o revive los recursos dispuesto en el ordenamiento jurídico, resulta inocuo endilgarle responsabilidad alguna a la parte accionada ante la inactividad de la demandante.

⁸ Sentencia SU-037 de 2009 de la Corte Constitucional



De contera, el Despacho procederá amparar el derecho fundamental de petición y, en cuanto al derecho fundamental de debido proceso, se declarará improcedente el amparo constitucional, por ausencia de *subsidiariedad*, conforme a las razones expuestas en precedencia.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 23 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia, en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO. TUTELAR el derecho fundamental de petición de **ANGÉLICA ROCÍO PANTANO SÁNCHEZ**, en consecuencia, **SE ORDENA** a **CLARO – COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A.** que, en el **TÉRMINO IMPRORRÓGABLE DE CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contados a partir de la notificación de este fallo, proceda a emitir respuesta clara, precisa, congruente y consecencial respecto de la solicitud radicada el 14 de marzo de 2023 frente a los numerales 1, 4 y 5; la que deberá ser comunicada por el medio más expedito a la señora **ANGÉLICA ROCÍO PANTANO SÁNCHEZ**, en el mismo término, acorde a los motivos expuestos en las consideraciones precedidas.

SEGUNDO. DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela respecto al derecho de habeas data, debido proceso y buen nombre, promovida por **ANGÉLICA ROCÍO PANTANO SÁNCHEZ**, conforme a la parte motiva de este provisto.

TERCERO. COMUNÍQUESE a los interesados que contra la presente decisión procede la **IMPUGNACIÓN** ante el inmediato superior dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de la misma, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato, conforme lo preceptúa el inciso primero (1º) del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO. En firme la presente decisión, se **REMITIRÁ** el cuaderno original de Tutela a la Corte Constitucional, para su **EVENTUAL REVISIÓN**.

QUINTO. NOTIFÍQUESE el contenido del fallo a las partes de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991.

Notifíquese y Cúmplase.

Firmado Por:
Luz Angela Corredor Collazos
Juez
Juzgado Municipal
Penal 023 De Conocimiento
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **13da32640bd77e1081b3889adcec9d9d6bef1c88a5328528499e7e22a3a00450**

Documento generado en 28/04/2023 05:45:42 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>