Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 7 de febrero de 2024

ACCIÓN DE TUTELA N° 2024-10012 DE MORGAN LONDOÑO MARÍN CONTRA COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la acción de tutela promovida por Morgan Londoño Marín en contra de Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A. por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos

Indicó que el 10 de junio de 2022 solicitó la actualización de sus datos personales en todas las bases de datos de la accionada, pues como es una persona trans realizó la corrección de su nombre en todos los documentos de identificación y solicitó que todos los registros que tuvieran con el nombre anterior, esto es Vanessa, fuera corregido con el nombre legal y actual de Morgan.

Precisó que la accionada realizó la corrección parcial en sus bases de datos pues en la aplicación *Mi Claro* siguió apareciendo su antiguo nombre, razón por la cual el 5 de julio de 2022 remitió nuevamente una comunicación a la encartada en virtud de la cual solicitó la actualización de sus datos personales; sin embargo, a la fecha de interposición de la presente acción la accionada no dio respuesta al segundo requerimiento.

Objeto

De acuerdo con lo expuesto, el accionante pretende el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, solicita ordenar a la encartada dar una respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado el 10 de junio de 2022 reiterado el 5 de julio de ese mismo año.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 24 de enero de 2024, por lo que se ordenó librar comunicación a la accionada, con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Informe recibido

Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A indicó que el 10 de noviembre de 2018 la señora Vanesa Londoño Marín identificada con c.c. 1.053.810.201 suscribió un contrato con la encartada y que la obligación No. 1.18356406 asociada a los servicios de telefonía celular bajo la línea móvil 3134271528 quedó registrada con el nombre de la señora Vanessa Londoño Marín, quien a la fecha de emisión del informe no presentaba saldos pendientes por cancelar.

Precisó que la obligación no registra un reporte negativo ante las centrales de riesgo y en lo que tiene que ver con el cambio del nombre señaló que accedió a lo solicitado y realizó el cambio en los sistemas internos.

Adujo que realizó la corrección del nombre en la mayoría de bases de datos, por el de Morgan Londoño Marín, por lo que mediante comunicación GRC-2022346935-2022 del 4 de julio de 2022 emitió una respuesta a la petición interpuesta por la parte actora el 10 de junio de 2022, de conformidad con el acta de envío y entrega del correo electrónico, que tiene fecha de lectura el 5 de julio de 2022.

Calle 12 C No. 7-36, piso 8º Edificio Nemqueteba
Teléfono 601 353 2666 ext. 705 03 - WhatsApp 320 321 46 07
Correo institucional: j03lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.c

Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Sostuvo que mediante comunicación GRC-2022386737-2022 del 26 de julio de 2022, emitió una respuesta a la petición radicada por el actor el 5 de julio de 2022, de conformidad con el acta de envío y entrega del correo electrónico, el cual tiene lectura de mensaje el 26 de julio de 2022.

Manifestó que con ocasión a la acción de tutela, el tema fue escalado a la gerencia de experiencia digital de Comcel con el fin de que el nombre del accionante fuera corregido en su cuenta de la aplicación *Mi Claro*; sin embargo, la Gerencia de Experiencia Digital a su vez escaló el tema al equipo de soporte de la empresa Infodec S.A.S. proveedor tecnológico de Comcel, encargado de administrar la plataforma de la aplicación *Mi Claro* quienes el 25 de enero de 2024 le informaron a Comcel que se había realizado el cambio en la aplicación del nombre del cliente a Morgan Londoño Marín.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley.
De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa resida en: *i)* una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; *ii)* una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión;* y *iii)* una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (Corte Constitucional Sentencia C-007 de 2017).

En punto a los términos para resolver las peticiones, la Ley 1755 de 2015, señaló que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Sin embargo, estableció un término especial tratándose de peticiones sobre: *i)* documentos e información las cuales deben resolverse en 10 días; y *ii)* consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo cuya solución debe darse en 30 días.

Ello fue reiterado por la Corte Constitucional, en Sentencia C-951 de 2014, en la que señaló:

> *El artículo 14 que se incorpora al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece los plazos en los cuales la autoridad deberá dar respuesta a las distintas modalidades de petición y señala como regla general un término de quince (15) días luego de su recepción, el cual puede ser modificado por una norma legal especial.*
>
> *Adicionalmente, determina que están sometidos a plazos especiales, en atención al contenido de la petición, las solicitudes de documentos y de información que deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las solicitudes de consulta cuyo plazo máximo es de treinta (30) día*s.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos

Calle 12 C No. 7-36, piso 8º Edificio Nemqueteba
Teléfono 601 353 2666 ext. 705 03 - WhatsApp 320 321 46 07
Correo institucional: j03lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.c

Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición de *"el derecho a lo pedido"*, que se emplea con el fin de destacar que "*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal."* (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).

Caso concreto

En el presente asunto el Despacho deberá resolver si en aras de proteger el derecho fundamental de petición de la accionante hay lugar a ordenar a la encartada dar respuesta de fondo, clara y congruente a lo solicitado el 10 de junio de 2022 reiterado el 5 de julio de ese mismo año.

Como fundamento de sus pretensiones allegó, petición del 5 de julio de 2022, en virtud del cual solicitó:

> *El 10 de junio de 2022 presenté un derecho de petición solicitando la actualización de mis datos en todas las bases de datos que guarde, administre y registre su entidad. Sin embargo, en la plataforma de App mi Claro y el área de facturación sigue apareciendo mi nombre anterior. Por lo cual, reitero mi solicitud y adjunto copia del derecho de petición que se había presentado. Adicionalmente, la aplicación no me permite hacer el cambio del correo electrónico, por lo que le solicito amablemente que su entidad lleve a cabo la actualización por el correo electrónico morganlondonomarin@gmail.com*

Así mismo adjuntó constancia de radicación de la petición de la siguiente forma:

Derecho de petición
1 mensaje

Morgan Londoño Marín <morganlondonomarin@gmail.com> 5 de julio de 2022, 11:44
Para: solucionesclaro@claro.com.co

Buenos días
El 10 de junio de 2022 presenté un derecho de petición solicitando la actualización de mis datos en todas las bases de datos que guarde, administre y registre su entidad. Sin embargo, en la plataforma de App mi Claro y el área de facturación sigue apareciendo mi nombre anterior. Por lo cual, reitero mi solicitud y adjunto copia del derecho de petición que se había presentado. Adicionalmente, la aplicación no me permite hacer el cambio del correo electrónico, por lo que le solicito amablemente que su entidad lleve a cabo la actualización por el correo electrónico morganlondonomarin @gmail.com

Así las cosas, lo primero que advierte el Despacho es que la petición que fue radicada el 10 de junio de 2022 tenía plazo para ser resuelta a más tardar el 6 de julio del mismo año ya que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, señala que el término para dar respuesta a las peticiones es de 15 días siguientes a su recepción, los cuales se entienden hábiles dado que dicha norma no estableció que esos días fueran calendario.

Así mismo y en lo que tiene que ver con la reiteración de la petición el 5 de julio de 2022, se tiene que esta tenía plazo para ser resuelta a más tardar el 27 de julio del mismo año ya que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, señala que el término para dar respuesta a las peticiones es de 15 días siguientes a su recepción, los cuales se entienden hábiles dado que dicha norma no estableció que esos días fueran calendario.

Al respecto, Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A. indicó que mediante comunicación GRC-2022346935-2022 del 4 de julio de 2022 y GRC-2022386737-2022 del 26 de julio de ese mismo año dio respuesta a las peticiones interpuestas por la parte actora de la siguiente forma:

> Respuesta del 4 de julio de 2022:
>
> *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 10 de junio del 2022 corresponde a un tema de cambio de datos, tipología que conforme lo dispuesto en la Circular Única SIC Título III, Capítulo III, Artículo 3, numeral*

Calle 12 C No. 7-36, piso 8º Edificio Nemqueteba
Teléfono 601 353 2666 ext. 705 03 - WhatsApp 320 321 46 07
Correo institucional: j03lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.c

Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

3.10 se encuentra exenta de asignación de CUN, procedemos a anular el NR 2022175349 y a asignarle el NR 12022197498.

De acuerdo con lo anterior, nos permitimos informar que de acuerdo a la documentación envía se le realiza el cambio de nombre en nuestras bases de datos.

Respuesta del 26 de julio de 2022

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 05 de julio de 2022, en la cual nos solicita la actualización de su información personal, así como del correo electrónico, nos permitimos informarle:

Hemos realizado las validaciones correspondientes en nuestro sistema de información y procedimos con base en los soportes enviados a realizar la actualización de su información personal sobre la línea móvil 3134271528 con cuenta 1.18356406, así mismo como actualización de su correo electrónico para envío de futuras y registro en aplicaciones.

Así mismo, allegó las constancias de acuse de recibido así:

COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA Certifica que ha realizado por encargo de **COMUNICACION CELULAR COMCEL SA** identificado(a) con **C.C. 800153993** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	2010743
Emisor:	atento.colombia@claro.com.co
Destinatario:	morganlondonomarin@gmail.com - MORGAN
Asunto:	Respuesta radicado N.12022197498
Fecha envío:	2022-07-05 10:23
Estado actual:	Lectura del mensaje

COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA Certifica que ha realizado por encargo de **COMUNICACION CELULAR COMCEL SA** identificado(a) con **C.C. 800153993** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	2064682
Emisor:	atento.colombia@claro.com.co
Destinatario:	MORGANLONDONOMARIN@GMAIL.COM - MORGAN
Asunto:	Respuesta radicado N.12022199528
Fecha envío:	2022-07-26 12:53
Estado actual:	Lectura del mensaje

En este punto, lo que advierte el Despacho es que si bien la primera respuesta emitida data del 4 de julio de 2022, lo cierto es que la fecha de envío fue el 5 de julio de ese mismo año, por lo que así se tendrá para todos los efectos.

Ahora bien, pese a que no obra el escrito de petición del 10 de junio de 2022 sino únicamente el del 5 de julio de ese mismo año, el Despacho evidencia que lo solicitado por el actor era la actualización de sus datos en la aplicación *Mi Claro* y el ajuste del correo electrónico al de *morganlondonomarin@gmail.com,* frente a lo cual la encartada indicó que realizó las validaciones correspondientes y realizó la actualización de la información personal sobre la línea móvil 3134271528 y así mismo realizó la actualización del correo electrónico.

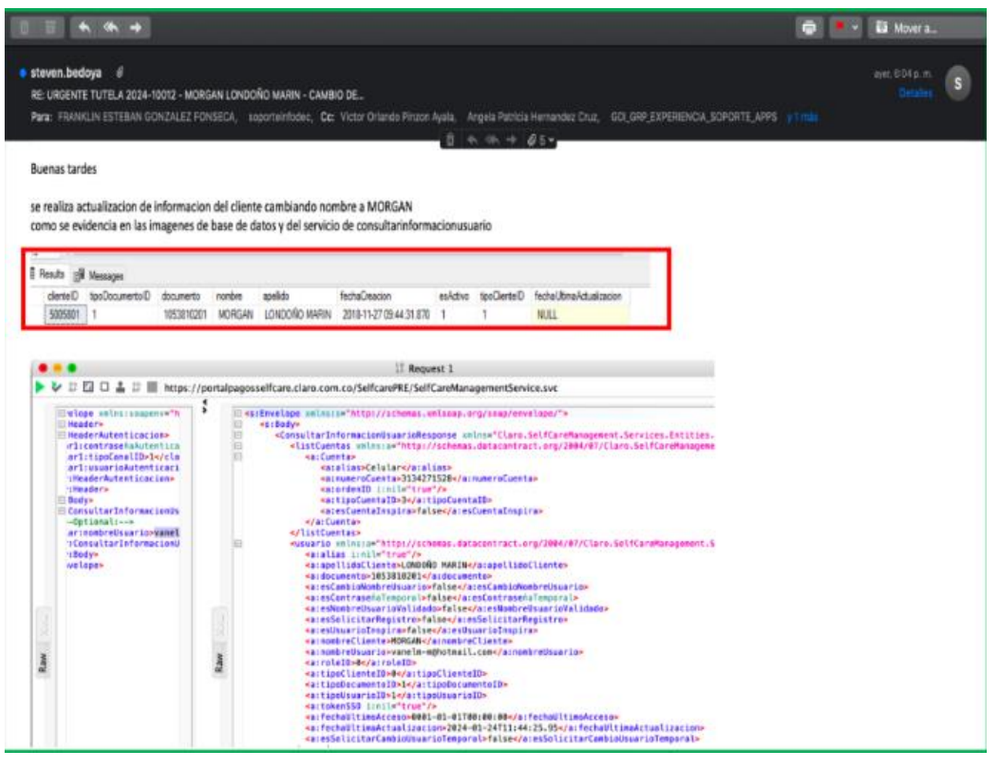
Calle 12 C No. 7-36, piso 8º Edificio Nemqueteba
Teléfono 601 353 2666 ext. 705 03 - WhatsApp 320 321 46 07
Correo institucional: j03lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.c

Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Lo anterior refleja en forma clara que la petición del 10 de junio de 2022 reiterada el 5 de julio de ese mismo año por el actor, fue contestada de fondo con las misivas del 5 de julio y 26 de julio de 2022, ya que la sociedad accionada indicó que realizó la actualización de la información personal, razón por la cual encuentra el Despacho que, con la respuesta descrita, se resolvió de manera clara, coherente y de fondo lo relacionado con la petición elevada por el accionante, sin que para este Despacho influya el sentido de la respuesta, ya que la prerrogativa fundamental invocada se busca proteger **con independencia de que sea positiva o negativa a los intereses del peticionario**, por cuanto lo que se garantiza es la resolución o respuesta efectiva de la petición (Corte Constitucional Sentencias T–77 y T-357 de 2018).

Por lo anterior, al haberse emitido una respuesta de fondo al derecho de petición dentro del término otorgado por la ley y al no corroborarse un perjuicio irremediable que hubiera permitido la activación del mecanismo constitucional de una manera transitoria, se negará el amparo Constitucional solicitado ya que no existió vulneración al derecho fundamental de petición.

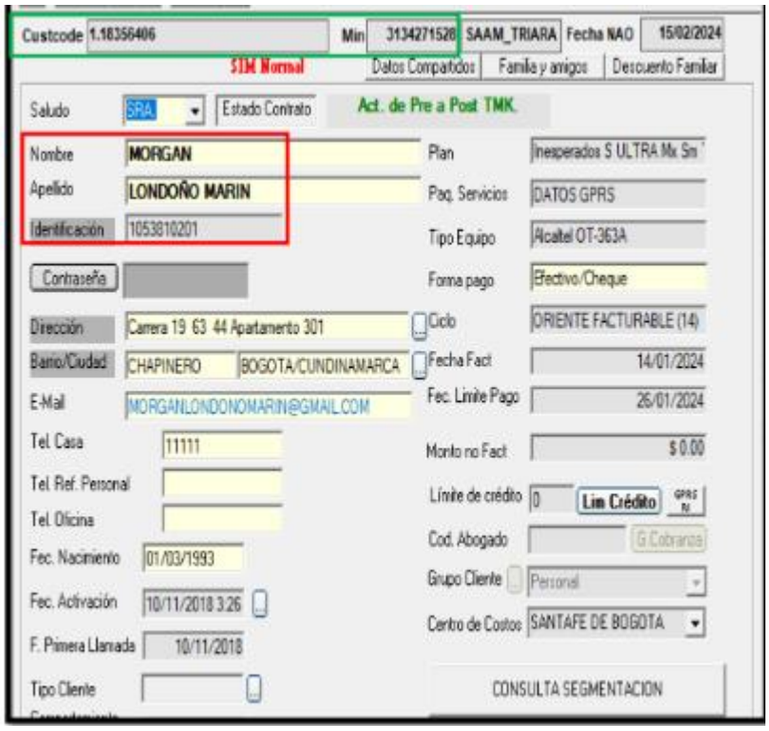
Aún en gracia de discusión, el Despacho evidencia que la accionada indicó que la Gerencia de Experiencia Digital escaló el presente asunto al equipo de soporte de la empresa Infodec S.A.S. quienes el 25 de enero de 2024 informaron que se había realizado el cambio del nombre en la aplicación *Mi Claro* y allegó la constancia del caso de la siguiente forma:



Así mismo y en lo que tiene que ver con la actualización del correo electrónico, el Despacho observa que el correo que registra en las bases de datos de la encartada es el de *morganlondonomarin@gmail.com* conforme se evidencia:

Calle 12 C No. 7-36, piso 8º Edificio Nemqueteba
Teléfono 601 353 2666 ext. 705 03 - WhatsApp 320 321 46 07
Correo institucional: j03lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.c

Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia



Así las cosas y teniendo en cuenta que se corrigió la información registrada en la aplicación *Mi Claro* y se ajustó el correo electrónico, el Despacho no encuentra vulnerado el derecho fundamental de petición del actor, por lo que negará la presente acción constitucional.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

R E S U E L V E

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por **Morgan Londoño Marín** contra **Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A.** acorde con lo aquí considerado.

SEGUNDO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación y de acuerdo con lo dispuesto en la parte motiva de la decisión.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Calle 12 C No. 7-36, piso 8º Edificio Nemqueteba
Teléfono 601 353 2666 ext. 705 03 - WhatsApp 320 321 46 07
Correo institucional: j03lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.c

Firmado Por:

Lorena Alexandra Bayona Corredor

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 3

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: **801e0281ce18dc708893535cd682173c0582ea0166f924c437dd3d0b35387552**

Documento generado en 07/02/2024 03:17:49 PM

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