

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO**

Bogotá, D.C., dieciséis (16) de mayo de dos mil veintidós (2022)

Radicado: 09-2022-00242-01  
Proceso: Acción de Tutela (SEGUNDA INSTANCIA)  
Accionante: José Miguel Pérez Albarracín  
Accionada: Colombiana de Telecomunicaciones S.A.-ESP-  
Movistar Colombia  
Asunto: **SENTENCIA**

Agotado el trámite pertinente, resuelve el Juzgado la impugnación interpuesta por el accionante en contra del fallo de fecha 01 de abril de 2022, proferido por el Juzgado Noveno Civil Municipal de esta ciudad, previo los siguientes:

**ANTECEDENTES**

**1.- Supuestos Fácticos**

El accionante propone acción de tutela para la protección de su derecho fundamental de petición, con base en los siguientes hechos:

1. Que es usuario de un plan “Familia y Amigos” de 60gb De Datos+2 líneas Hijas+Roaming Datos+Minutos y SMS Nacional Ilimitados+ Minutos Ldi+500 Minutos Latam y Espana+Movistar Musica Premium y una Licencia de Netflix+Redes Sociales+Movistar Play Lite+Rappiprime+Cloud, cuyo prestador es la entidad aquí accionada, conformada por tres líneas telefónicas, (3186990496; 3187709698; 3157691285) desde el 29 de enero de 2020.
2. Que cuando adquirió el mencionado plan aceptó a su cargo una obligación y, en virtud de la confianza que debe existir entre las partes de dicho contrato, proporcionó información personal en el entendido que debían ser firmados unos documentos para garantizar dicha obligación,

debiendo precisar que la accionada es la encargada de custodiar la información suministrada y no exponerla con terceros.

3. Que en el mes de abril de 2021, al realizar el pago de su factura a través de la aplicación Mi Movistar, notó que aparece a su cargo la línea telefónica 315 6445546 la cual no forma parte del plan adquirido, por lo que se comunicó con la línea \* 611 y expuso su caso.
4. Que el 04 mayo del 2021, recibo una notificación con número CUN: 4433211007177025, a través de la cual le informaron que debe acercarse a un centro de experiencia de forma personal para validar correctamente la petición formulada
5. Que el 12 de mayo de 2021, se dirigió al Centro de Experiencia de Movistar localizado en el centro comercial Gran Estación y radicó un derecho de petición con número 4433210071225756 solicitando la “cancelación y remoción” de su plan la línea 315 644 5546 por no reconocerla y nunca haberla solicitado.
6. Que por sugerencia del personal de la accionada, radicó un derecho de petición en la página WEB, con radicado 4433-21-1007177025, en el que solicitó la copia del contrato que presuntamente firmó o la grabación donde solicitaba la línea y daba un “sí” como aceptación.
7. Que el 02 de junio de 2021, radicó un formato de verificación con radicado 4433211008928880, en el que le solicitaron los números de las líneas que reconoce y el de la línea que no reconoce.
8. Que el 08 de junio, recibió el comunicado No. CUN: 4433211008928880 a través de cual le informan: *“En respuesta a su comunicado, en el que manifiesta no reconocer la titularidad del servicio de la línea No. 3156445546 y equipo TEL GSM XIAOMI REDMI 9T LTE NARANJA con IMEI 869427050849780 activados a su nombre, le informamos: ...” realizamos la verificación en nuestro sistema de gestión clientes y se identificó la activación de la línea No. 3156445546 y equipo TEL GSM XIAOMI REDMI 9T LTE NARANJA con IMEI 869427050849780, los cuales se encuentran a su nombre. De igual forma se estableció que el servicio de la línea le pertenece; así mismo se observa que para la activación del servicio, se generó un proceso de verificación de datos. Dicho proceso se realiza por seguridad tanto para el cliente como para la Compañía, este proceso conocido como Confronta y Evidente, donde se efectúan un grupo de cinco (5) preguntas personales, que solo usted como titular del documento de identificación o personas autorizadas*

*tienen conocimiento. Queremos recordarle que la utilización, custodia y responsabilidad de sus documentos y de la información es únicamente del titular, así como el conocimiento de sus datos por parte de otras personas. Por lo anterior, no se realiza ningún ajuste sobre la Cuenta No. 6028373350”.*

- 9.** Que a finales del mes de julio de la anualidad que avanza, recibió un nuevo comunicado con radicado SN: 20210619175811911796, en el que le informan que la línea número 3156445546, asociado a las Cuentas N° 6028373350 activadas a su nombre, nuevamente fueron verificadas y gracias al sistema de preguntas y respuestas contestadas exitosamente se estableció que esta línea le pertenece y que ya está en mora por un monto de \$ 797,889 pesos IVA incluido por el equipo XIAOMI REDMI 9T LTE IMEI 69427050849780, correspondiente a los consumos generados por dichos productos.
- 10.** Que con dicha comunicación no se adjuntó, ni el contrato firmado, ni las grabaciones en las que supuestamente se habían las verificaciones a las que se hace alusión en la respuesta anterior, a pesar de ya haberlas solicitado.
- 11.** Que el 09 de agosto de 2021, nuevamente expuso su situación a una de las funcionarias de la entidad accionada, quien le indicó que debe llenar un formato para la presentación de la PQR, la cual se radicó bajo el consecutivo 4433211014088984, en esta ocasión interpuso recurso de reposición en contra de la respuesta antes brindada y solicitó una vez más copia del contrato y pruebas que constaten la identidad de la persona que adquirió la línea y el equipo a su cargo.
- 12..** Que el 25 de agosto de 2021, a través de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio radicó queja con número 21-340006-0, notificando las reclamaciones que ha efectuado ante Movistar S.A., respecto de las que no ha recibido una respuesta de fondo
- 13.** Que el 31 de agosto de 2021, recibió un e-mail con adjunto CUN 4433211014088984, en el que nuevamente le ratifican que la línea es de su propiedad y que además se encuentra en mora.
- 14.** Que el 13 de septiembre de 2021, radicó una nueva reclamación una nueva reclamación con número 4433211016674000, en la que no acepta la respuesta al comunicado CUN 4433211014088984 del 27 de agosto de esa anualidad.
- 15.** Que el 19 de noviembre de 2021, se acercó al centro de experiencia de

Gran Estación, para obtener información respecto de su caso, en donde le informaron que el 27 de septiembre pasado, le habían enviado la comunicación con radicado CUN 4433211016674000, empero, esta no fue recibida, ni por mail ni por correo físico, en este comunicado le indican que no ha sido posible la recuperación de la grabación requerida, adjuntan también el contrato con el que supuestamente adquirió el teléfono nuevo.

**16.** Que ese mismo día radicó nuevamente reclamación con número 4433211021031576, sin que la misma se hubiese atendido.

## **2.- Las pretensiones.**

El accionante a través de la presente solicitud de amparo pretende:

*“Con todo respeto señor juez solicito a su despacho ordene a COLOMBIA DE TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. NIT 830.122.566-1 a que dé respuesta de fondo a las peticiones elevadas en cuanto a*

- 1- LA COPIA DEL CONTRATO QUE PRESUNTAMENTE FIRME O LA GRABACIÓN DONDE SOLICITABA LA LÍNEA Y DABA UN “SÍ” COMO ACEPTACIÓN.*
- 2- 2-LA GRABACIÓN DE VERIFICACIÓN DE LOS DATOS QUE NO ME HAN REALIZADO, PERO LA ENTIDAD ASEGURA HABER REALIZADO.”*

## **3.- La Actuación.**

La acción de tutela correspondió por reparto al Juzgado Noveno Civil Municipal de Bogotá, el cual mediante providencia del 25 de marzo de 2022, procedió a su admisión, otorgando al extremo accionado el término perentorio de un (1) día para que ejerciera su derecho constitucional a la defensa y allegara la documental que estimara necesaria.

A través del mismo proveído se ordenó la vinculación de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **4.- Intervenciones.**

Advierte el Despacho que obran en el plenario los informes remitidos por la entidad accionada y por la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 5.- La Providencia de Primer Grado.

En sentencia de fecha 01 de abril de 2022, el a quo negó el amparo solicitado por el actor argumentando “(...)Ahora bien, de las documentales aportadas, se observa que el accionante aportó copia de un escrito de 9 de agosto de 2021 en el que presentaba recurso de reposición y subsidio de apelación y en el que manifestaba que reclamaba respecto a la línea No. 3156445546, la cual desconocía e indicaba que en abril de 2021 ya lo había manifestado. Y que en febrero de 2021 solicitó copia del contrato o grabación donde aceptaba la misma. Por lo que no aceptaba la respuesta brindada por la entidad demandada.

Cabe señalar, que se tendrá como objeto de estudio la petición de 9 de agosto de 2021 radicada ante la entidad demandada, comoquiera que de lo pretendido por el accionante, sólo se aportó copia del recibido por parte de MOVISTAR.

Ahora bien, la entidad demandada manifestó que el día 08 de junio de 2021 le remitió una respuesta de fondo al actor y aportó copia de la misma.

En dicha respuesta le manifestó al accionante que:

“1.Realizamos la verificación en nuestro sistema de gestión clientes y se identificó la activación de los servicios antes mencionados, las cuales se encuentran a su nombre.

2.De igual forma teniendo en cuenta los soportes documentales y las preguntas de seguridad las cuales fueron contestadas de manera exitosa, se estableció que los servicios antes mencionados, le pertenecen; pues se confirmaron con claridad todos los datos básicos, así como el proceso de CONFRONTA y EVIDENTE.

3.De acuerdo con lo anterior, le confirmamos que no se realiza ningún tipo de ajuste sobre la obligación No. 6028373350, la cual a la fecha presenta un saldo pendiente por pago por valor de setecientos noventa y siete mil ochocientos ochenta y nueve pesos (\$797,889) IVA incluido y equipo XIAOMI REDMI 9T LTE IMEI 869427050849780 , correspondiente a los consumos generados por dichos productos, la cual lo invitamos a realizar el pago oportunamente.

Queremos recordarle que la utilización, custodia y responsabilidad del equipo y de la información es únicamente del titular de la línea, así como el conocimiento de sus datos por parte de otras personas”.

Así mismo, que le remitía copia del contrato digital Lo anterior, con constancia de entrega aportada al expediente digital, en donde se evidencia que la misma fue remitida el 1 de junio de 2021.

Así mismo, el 8 de junio de ese mismo año le comunicó que: Realizamos la verificación en nuestro sistema de gestión clientes y se identificó la activación de la línea No. 3156445546 y equipo TEL GSM XIAOMI REDMI 9T LTE NARANJA con IMEI 869427050849780, los cuales se encuentran a su nombre.

De igual forma se estableció que el servicio de la línea le pertenece; así mismo se observa que para la activación del servicio, se generó un proceso de verificación de datos. Dicho proceso se realiza por seguridad tanto para el cliente como para la Compañía, este proceso conocido como Confronta y Evidente, donde se efectúan un grupo de cinco (5) preguntas personales, que solo usted como titular del documento de identificación o personas

*autorizadas tienen conocimiento.*

*Queremos recordarle que la utilización, custodia y responsabilidad de sus documentos y de la información es únicamente del titular, así como el conocimiento de sus datos por parte de otras personas. Por lo anterior, no se realiza ningún ajuste sobre la Cuenta No. 6028373350. Lo anterior con constancia digital”*

*En este orden de ideas, este Despacho estima que no se observa vulneración alguna a los derechos fundamentales invocados por la parte accionante.”*

## **6.- La Impugnación.**

Inconforme con la decisión del *a quo* el accionante, impugnó el fallo de primera instancia argumentando “(...)Es falso lo que indica la accionada y mal visto por parte del despacho que permita algo así, no aportaron ninguna prueba que indique que lo que están diciendo así sucedió, en las pruebas aportadas por la accionada donde se ve qué aportaron la dichosa grabación exitosa para determinar que efectivamente yo adquirí o permitir agregar una deuda que no me corresponde a mí y, que hoy me vea afectado de manera negativa ante las centrales de riesgo y la grabación exitosa de verificación donde se determina que efectivamente soy el deudor de ese equipo móvil y de dinero del plan adquirido por el que me suplanto con la aquiescencia de la empresa accionada a través de sus trabajadores como se evidencia en una de las respuesta que me dieron, ponen hasta un correo que desconozco, nótese señora juez la intención puntual de la accionada de causar daño y es ilógico que esto sea avalado por su despacho .

(...)

*En todo este tortuoso asunto se me ha vulnerado el derecho fundamental al debido proceso y defensa, por cuanto se ha presumido que, el envío del correo electrónico informando cosas que no han sucedido, y no han proporcionado la respuesta de forma, sino que por el contrario la información proporcionada por la accionada ha sido con evasivas, justificando algo injustificable como por ejemplo el tema de verificación de datos situación que no ha sucedido, sea tenida en cuenta hoy para que el administrador de justicia pretermita situaciones tan desproporcionadas Resulta reprochable la forma de proceder de la parte accionada que dejó de referirse y presentar los documentos o grabaciones de las llamadas mediante los cuales se podía demostrar la existencia del presunto contrato celebrado entre las partes, esto, porque la sociedad accionada carece de esos documentos, elementos probatorios vitales para la adopción de la decisión en primera instancia en sede de tutela”*

## **CONSIDERACIONES**

### **1.-Competencia**

Este juzgado es competente para conocer de la impugnación del fallo de primera instancia, a términos de los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991.

## 2.- Problema Jurídico Por Resolver

Corresponde a esta sede judicial determinar si la accionada dio respuesta de fondo a las solicitudes formuladas por la accionante.

## 3.- Del derecho fundamental de petición

Con relación al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional en Sentencia T-206 de 2018, sostuvo:

*“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”<sup>24</sup>. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones<sup>25</sup>: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”<sup>26</sup>.*

9.1. *El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas<sup>27</sup>. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.*

9.2. *El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición*

*resulta o no procedente”<sup>[28]</sup>. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”<sup>[29]</sup>*

*9.3. El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones<sup>[30]</sup>. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho<sup>[31]</sup>. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”*

#### **4.- Caso concreto**

Descendiendo al caso objeto de estudio, evidencia esta sede judicial que la inconformidad presentada por el extremo actor respecto del fallo proferido en primera instancia, encuentra su génesis en el hecho que se negó el amparo solicitado, sin tener en cuenta que, según aduce, no se aportó con la respuesta brindada por la accionada, la totalidad de los documentos por éste solicitados en las diferentes peticiones formuladas.

Respecto del particular, sea lo primero poner de presente que aún cuando la accionada Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P., acreditó haber proferido respuesta a las solicitudes formuladas por el accionante, lo cierto del caso es que, no ocurrió lo propio respecto del derecho de petición de fecha 19 de noviembre de 2021<sup>1</sup>, al cual correspondió el radicado 4433211021031576 y a través del que el señor José Miguel Pérez Albarracín, solicita nuevamente se aclare lo correspondiente a la adquisición de una nueva línea telefónica y de un teléfono móvil a su cargo, sin que hubiese mediado su consentimiento, además, de requerir copia de

---

1 Archivo nominado 01.005 folios 11 a 13

las grabaciones por las que se efectuaron las verificaciones del caso para tal fin y/o del contrato que suscribió en señal de autorización en la adquisición de los nuevos servicios.

Conforme con lo anterior, no desconoce el Despacho que mediante respuesta de fecha 27 de septiembre de 2021<sup>2</sup>, proferida por la accionada con destino al petente, se efectuó un pronunciamiento frente a dicho tópico, empero, el mismo no responde de fondo el planteamiento formulado por este último frente a las prenotadas grabaciones, como quiera que, tan sólo le indica que *“no ha sido posible la recuperación de la grabación requerida”*, sin que se ofrezca alguna explicación adicional, se le indique el procedimiento a seguir con el objeto de obtener lo solicitado o en últimas se le informe la razón por la cual no es posible darle acceso a la misma.

Valga aclarar, que de acuerdo con el aparte jurisprudencial referido en el acápite correspondiente, uno de los elementos del núcleo esencial del derecho fundamental de petición es que la respuesta dada al peticionario debe atender de fondo cada uno de los interrogantes por éste planteados al margen del sentido positivo o negativo de la misma, sin que cualquier afirmación resulte de recibo para tener por satisfecho dicho requisito.

Ahora bien, podría pensarse que con las anteriores respuestas brindadas al accionante, se agota el derecho de petición de fecha 19 de noviembre de 2021, en lo que no se relaciona con la entrega de las prenotadas grabaciones, sin embargo, no puede perderse de vista que de acuerdo con lo reglado en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015<sup>3</sup>, la accionada se encuentra obligada a pronunciarse frente a cada una de las peticiones elevadas por el señor Pérez Albarracín, aún cuando sea para informarle que debe estarse a lo resuelto en anteriores misivas, por cuanto, resulta inadmisble tan sólo guardar silencio frente a la misma.

En mérito de lo anterior, habrá de revocarse la providencia de fecha 01 de abril de 2022, proferida por el Juzgado Noveno Civil Municipal de esta ciudad, y en su lugar se concederá el amparo solicitado del derecho

---

2 Archivo nominado 01.005 folios 5 y 6

3 *“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.”*

fundamental de petición, ordenando a Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P., que en el término de cuarenta y ocho horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a dar respuesta de fondo a la solicitud con radicado 4433211021031576 de fecha 19 de noviembre de 2021, formulada por el señor José Miguel Pérez Albarracín, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia y al margen del sentido positivo o negativo de la respuesta.

### **DECISIÓN**

En virtud de lo expuesto, el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República, por autoridad de la ley y mandato constitucional,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO: REVOCAR** la providencia de fecha 01 de abril de 2022, proferida por el Juzgado Noveno Civil Municipal de esta ciudad por las razones aquí expuestas, y en su lugar;

**SEGUNDO: CONCEDER** la solicitud de amparo al derecho fundamental de petición formulada por José Miguel Pérez Albarracín.

**TERCERO: ORDENAR** a Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P., que en el término de cuarenta y ocho horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a dar respuesta de fondo a la solicitud con radicado 4433211021031576 de fecha 19 de noviembre de 2021, formulada por el señor José Miguel Pérez Albarracín, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia y, al margen del sentido positivo o negativo de la respuesta.

**CUARTO: NOTIFÍQUESE** esta decisión a las partes, por el medio más expedito. (Art. 30 Decreto 2591 de 1.991).

**QUINTO: COMUNÍQUESE** lo decidido en esta instancia al juzgado de primer grado.

**SEXTO: REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional para la eventual revisión del fallo proferido.

**CÓPIESE Y NOTIFIQUESE,**

**NANCY LILIANA FUENTES VELANDIA**

**JUEZA**

ASO

**Firmado Por:**

**Nancy Liliana Fuentes Velandia**

**Juez**

**Juzgado De Circuito**

**Civil 005**

**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: **b03e90dc74ab211d288b326f635bf910cbccb8715c8e29000b4c73f59f03517d**

Documento generado en 16/05/2022 04:36:33 PM

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