

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



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE  
BOGOTÁ D.C.**

**ACCIÓN DE TUTELA**

**RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00613-00**

**ACCIONANTE: DATATRAFFIC S.A.S.**

**ACCIONADO: UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.  
COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.**

**SENTENCIA**

En Bogotá D.C. a los ocho (08) días del mes de agosto del año dos mil veintitrés (2023) procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por **DANIEL FELIPE CUERVO ALBORNOZ** en calidad de representante legal de **DATATRAFFIC S.A.S.**, quien pretende el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **TIGO TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**

**RESEÑA FÁCTICA**

Indica el accionante que en su calidad de representante legal de la sociedad **DATATRAFFIC S.A.S.** presentó un derecho de petición ante **TIGO TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** el 26 de mayo de 2023, con el fin de aclarar los conceptos y valores que se están cobrando por unos planes de telefonía móvil que aparecen a nombre de la empresa.

Que, a la fecha, no ha recibido respuesta.

Que la respuesta es indispensable para establecer una presunta suplantación de identidad, pues la sociedad no tiene vínculo contractual con **TIGO TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**

Por lo anterior, solicita el amparo del derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a **TIGO TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** dar respuesta de fondo a la petición presentada el 26 de mayo de 2023.

## TRÁMITE PREVIO

En Auto de Sustanciación No. 1166 del 25 de julio de 2023, el Juzgado advirtió que, si bien el accionante dirigía la acción de tutela contra **“TIGO TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.”**, esa denominación no corresponde a una persona jurídica, según la consulta realizada en el Registro Único Empresarial y Social RUES.

Así mismo, se aclaró que, al indagar en la página web [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co), se conoce por *TIGO* a la sociedad **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** identificada con Nit. 900.092.385-9, por lo que fue contra ella que se avocó la acción de tutela, realizándose la notificación al correo electrónico registrado en su certificado de existencia y representación legal.

El 28 de julio de 2023 se recibió contestación de las sociedades **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** y **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.**, en la que se explicó que *TIGO* no es una persona jurídica, sino un signo distintivo bajo el cual operan en Colombia dos compañías diferentes: *“Los Servicios móviles son prestados por Colombia Móvil S.A. E.S.P. y los Servicios fijos son prestados por UNE EPM Telecomunicaciones S.A.”*

Por lo anterior, mediante Auto de Sustanciación No. 1212 del 01 de agosto de 2023 se formalizó la vinculación de la sociedad **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.**

## CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

### **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.**

Las accionadas allegaron una contestación conjunta el 28 de julio de 2023, en la que indican, en síntesis, que la parte actora no tiene ninguna relación contractual con **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**, por lo que no emitiría ningún pronunciamiento frente a los hechos.

Que, revisados los sistemas internos de información de **COLOMBIA MÓVIL S.A.**, se evidencian contratos Nos. 900304168, 16230316, 16800980 y 17201236, y otro sí de los servicios contratados, a nombre de la sociedad **DATATRAFFIC S.A.S.**, en los cuales autorizó la consulta y/o reporte ante centrales de riesgo en caso de incumplimiento.

Que la sociedad **DATATRAFFIC S.A.S.** registra 26 obligaciones asociadas a diferentes líneas de celular, las cuales fueron adquiridas con la oferta *“Control Corporativo”*, bajo los contratos Nos. 900304168, 16230316, 16800980 y 17201236.

Que no se evidencia derecho de petición por parte del accionante, con fecha de radicación 26 de mayo de 2023, por alguno de los medios autorizados por la compañía.

Que es necesario que el accionante acuda a los canales dispuestos por el operador para la radicación de PQRS que se encuentran disponibles en los enlaces: <https://ayuda.tigo.com.co/hc/es/articles/115005319448-Peticiones-Quejas-y-Reclamos-Tigo-General> y <https://ayuda.tigo.com.co/hc/es/articles/115008635047>.

Que la petición fue presuntamente radicada en unas direcciones electrónicas que no le pertenecen a la compañía.

Que el usuario radicó el 13 de julio de 2023 el Ticket 13603720 CUN 4331-23-0000190570, donde anexa la solicitud manifestada en la acción de tutela, por lo que se le dará respuesta en el tiempo legal establecido.

Que, sin perjuicio de lo anterior, se emitió carta informativa al usuario, sobre la eliminación de los reportes de las 26 obligaciones.

Por lo anterior, solicitan declarar improcedente la acción de tutela por ausencia de violación a los derechos fundamentales.

## CONSIDERACIONES

### PROBLEMA JURÍDICO

Con fundamento en los antecedentes expuestos, el Despacho se plantea el siguiente problema jurídico: **¿UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. y/o COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. vulneraron el derecho fundamental de petición de la sociedad DATATRAFFIC S.A.S., al no haberle dado respuesta a la petición presentada por su representante legal el 26 de mayo de 2023?**

### MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

## **DERECHO DE PETICIÓN**

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas<sup>1</sup>.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación<sup>2</sup>:

*“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

*2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe **ser puesta en conocimiento** del peticionario.*

*4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*

<sup>1</sup> Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

<sup>2</sup> Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

5) *El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*

6) *Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

7) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa<sup>3</sup>.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar, que el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria.

---

3 Sentencia T-146 de 2012.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de este artículo a través de la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

Valga señalar, que si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero únicamente para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

### **EXTREMOS FÁCTICOS DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Según la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, las entidades públicas y privadas están obligadas a responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos dentro del término establecido en la Ley. El no otorgar dicha respuesta constituye una violación al Derecho Fundamental de Petición y permite acceder a la acción de tutela.

Sin embargo, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte, la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011 señaló:

*“Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”*

Conforme lo anterior, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela demostrar, así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.

En este mismo sentido, la Sentencia T-997 de 2005 resaltó:

*“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió*

*oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder”.*

En conclusión, no basta que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma, recibida por la autoridad o por el particular, o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.

## **NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA LEGISLACIÓN Y LA JURISPRUDENCIA**

El ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.*

De igual forma, la ley 1562 de 2012 *“Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones”*, dispone que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil, deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

En la Sentencia C-012 de 2013, la Corte Constitucional estableció la importancia de las notificaciones realizadas a través de correo electrónico. Sobre ello adujo:

*“... Se señaló que en el marco de las competencias del legislador, es legítimo que éste adecúe el sistema de notificaciones a los nuevos y mejores avances tecnológicos, ya que es necesario actualizar los regímenes jurídicos para darle fundamento al intercambio electrónico de datos, como ocurrió con la Ley 527 de 1999, o el artículo 29 de la Ley 794 de 2003. No obstante lo anterior, la jurisprudencia ha reconocido también que, en la incorporación de los avances tecnológicos en los procesos de notificación, no puede perderse de vista el fin del mismo, que consiste en lograr comunicar al sujeto, las actuaciones judiciales o administrativas que puedan interesarle.*

*También la sentencia C-624 de 2007, en la que se estudió una demanda contra el artículo 45 de la Ley 1111 de 2006, que modificó el artículo 565 del Estatuto Tributario, citado anteriormente, la Corte reiteró la constitucionalidad de los mecanismos de*

*notificación electrónica, estableciendo que “estas normas están estrechamente relacionadas con la materialización del debido proceso administrativo en los procedimientos tributarios, aduaneros y cambiarios, en tanto prevén mecanismos eficaces para la notificación de las actuaciones de la administración”.*

*Esta jurisprudencia fue recordada en la sentencia C-980 de 2010, al señalar que, tal y como lo ha reconocido la Corte en múltiples decisiones, en el marco de los diferentes tipos de notificación dispuestas por el legislador, la que se realiza por correo, incluido el electrónico, representa un mecanismo adecuado, idóneo y eficaz, que garantiza el principio de publicidad y el debido proceso, porque es una manera legítima de poner en conocimiento de un determinado proceso o actuación administrativa, a los sujetos interesados”.*

En la Sentencia T-230 de 2020 la Corte estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

*“Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común<sup>4</sup>. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.”<sup>5</sup> Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet<sup>6</sup>, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.*

**4.5.6.1.2.** *De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos.*

*En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC’s. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior<sup>7</sup>.*

<sup>4</sup> Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>

<sup>5</sup> Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.”

<sup>6</sup> En la Sentencia T-013 de 2008, se definió el Internet como “el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada.”

<sup>7</sup> En la Sentencia C-951 de 2014, la Corte indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad “para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, lo que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición” (se resalta por fuera del original).



(...) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas<sup>8</sup>. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este “será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.”<sup>9</sup> Al respecto, la Corte manifestó que “los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.”<sup>10</sup>

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos **habilitados** por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. (...)

En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, **el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad.** Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio. (Negrillas y subrayas fuera del texto)

## CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **DANIEL FELIPE CUERVO ALBORNOZ** en calidad de Representante Legal de la sociedad **DATATRAFFIC S.A.S.**, elaboró un derecho de petición dirigido a “**TIGO TELECOMUNICACIONES SA ESP**”, en el que señaló y solicitó lo siguiente<sup>11</sup>:

“REF.: DERECHO DE PETICIÓN

REF: CONTRATOS TIGO MOVIL N°: 8887994497, 8902886179, 8894764684, 891012941, 894764685, 8902886180, 8891922690, 8892393675, 8892393677, 8862278475, 8888859724, 8889151686, 8896203613, 8889126303, 8889708005,

<sup>8</sup> Sentencia C-662 de 2000.

<sup>9</sup> Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10.

<sup>10</sup> Sentencia C-662 de 2000. Tal como se describe en este fallo judicial, la criptografía es “una rama de las matemáticas aplicadas que se ocupa de transformar, mediante un procedimiento sencillo, mensajes en formas aparentemente ininteligibles y devolverlas a su forma original. Mediante el uso de un equipo físico especial, los operadores crean un par de códigos matemáticos, a saber: una clave secreta o privada, conocida únicamente por su autor, y una clave pública, conocida como del público.”

<sup>11</sup> Páginas 10 a 12 del archivo pdf 01AcciónTutela

8893068060, 8894727416, 8893649598, 8861151890, 8894764683, 8891922686, 8891922688, 8887994496, 8899337167, 8899337168, 8852796019.  
REF: SUPLANTACION DE IDENTIDAD

## I. HECHOS

(...)

6. Como se infiere lógica y razonablemente con lo dicho anteriormente, es evidente que la empresa que represento ha sido objeto de una presunta y eventual **SUPLANTACION DE IDENTIDAD** que **NO** ha sido debidamente identificada por el área de riesgos de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A – TIGO** a través de una **DEBIDA DILIGENCIA** objetiva y efectiva habida cuenta que, los servicios tanto fijo como móviles por los cuales **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A – TIGO** ha generado reportes en centrales de riesgo y sigue generando gestiones de cobranza, la empresa que represento los tiene **CONTRATADOS, ACTIVOS Y VIGENTES** con otras compañías de telecomunicaciones; de igual forma, ningún funcionario diferente al Representante Legal de la empresa se encuentra facultado para generar vínculos contractuales para este tipo de servicios.

7. Aunado a lo anterior, y bajo la gravedad de juramento, el Representante Legal de **DATATRAFFIC SAS** manifiesta **DESCONOCER** cualquier contrato suscrito entre la empresa y **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A – TIGO** y, por tanto, **NO HA SUSCRITO NI AUTORIZADO QUE SE SUSCRIBA MEDIANTE APODERADO Y/O INTERMEDIARIO** contrato alguno para la adquisición de los servicios fijos y/o móviles ofertados por **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A – TIGO**.

## II. SOLICITARLES:

1. **REMITIR** copia autentica de **TODOS LOS CONTRATOS Y SU ANEXOS** que hayan sido suscritos a nombre de **DATATRAFFIC SAS NIT 900.304.168 – 9** con el fin de iniciar las acciones a que haya lugar en materia penal y por la eventual y presunta suplantación de identidad comentada. Dichos documentos serán aportados a la Fiscalía General de la Nación como prueba de la presunta comisión de la eventual conducta punible configurable a partir de la suplantación de identidad de nuestra empresa.

2. **EXPEDIR** el respectivo **PAZ Y SALVO POR TODO CONCEPTO**; en este punto, es menester aclara (sic) que cuando se habla de **“TODO CONCEPTO”** se hace referencia a **CUALQUIER SERVICIO FIJO Y/O MOVIL** que haya sido contratado a nombre de **DATATRAFFIC SAS NIT 900.304.168 – 9**, en especial aquellos relacionados con los contratos de la referencia, y **NO** solamente el referente al **CONTRATO N° 14203548**.

3. **CANCELAR** la **TOTALIDAD** de servicios fijos y/o móviles que hayan sido adquiridos a nombre de **DATATRAFFIC SAS NIT 900.304.168 – 9**; especialmente, aquellos relacionados a los contratos de la referencia.

4. **SUSPENDER INMEDIATAMENTE** el cobro de cualquier suma de dinero a **DATATRAFFIC SAS NIT 900.304.168 – 9** por los servicios contratados bajo los contratos de la referencia y cualquier interés generado en ocasión al incumplimiento de dichas obligaciones teniendo en cuenta que, dichos servicios, **NO FUERON CONTRATADOS** por nuestra organización.”

La petición está fechada el 26 de mayo de 2023, pero con las pruebas se anexó un pantallazo que evidencia que el accionante la remitió el 27 de mayo de 2023 a los correos electrónicos: [ygirallo@experiencia.emtelco.com.co](mailto:ygirallo@experiencia.emtelco.com.co), [sgrodr@experiencia.emtelco.com.co](mailto:sgrodr@experiencia.emtelco.com.co) y [tigo@jurisasociados.com.co](mailto:tigo@jurisasociados.com.co)<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> Página 7 ibídem

Ahora bien, en este punto es menester recalcar, como se dijo en los antecedentes de esta providencia, que **TIGO TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, contra quien se presentó la acción de tutela y a quien se dirigió el derecho de petición, no es una persona jurídica y, por tanto, no es sujeto de derechos y obligaciones.

Sin embargo, de acuerdo con la información contenida en la página web [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) en Colombia operan bajo el signo distintivo **TIGO** las sociedades **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** quien presta servicios de telefonía fijos, y **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.** quien presta servicios de telefonía móviles. Por esa razón, fueron vinculadas a través de Autos del 25 de julio y 01 de agosto de 2023, a efectos de que ejercieran su derecho de defensa.

Al contestar la acción de tutela, **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** señaló que no tenía ninguna relación contractual con la parte actora, por lo que no efectuaría ningún pronunciamiento; mientras que **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.** manifestó que la sociedad **DATATRAFFIC S.A.S.** registraba 4 contratos (900304168, 16230316, 16800980 y 17201236) en virtud de los cuales se habían generado 26 obligaciones, asociadas a varias líneas móviles; obligaciones que corresponden a las relacionadas por el peticionario en el acápite “REF: CONTRATOS TIGO MOVIL” del derecho de petición.

Igualmente, **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.** aseguró no haber recibido el derecho de petición aludido por el accionante, toda vez que no se remitió a los medios autorizados por la compañía, sino a través de unos correos electrónicos que no le pertenecen.

Como prueba, la accionada informó que los canales dispuestos para la radicación de PQRs están disponibles en el enlace: <https://ayuda.tigo.com.co/hc/es/articles/115005319448-Peticiones-Quejas-y-Reclamos-Tigo-General>.

La anterior información fue corroborada por el Juzgado. Al ingresar a la página web de **TIGO**: [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) en la parte superior izquierda se vislumbra la opción: “**INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA EL USUARIO**” la cual despliega un menú que contiene el acápite: “*Procedimiento y trámite de PQR*”. Al dar click, el usuario es redireccionado al enlace: <https://ayuda.tigo.com.co/hc/es/articles/8945440599571-Peticiones-Quejas-y-Reclamos-Tigo-General> donde se informa:

***“¿Cómo interponer una PQR Tigo para tus servicios móviles?”***

1. Ingresa a nuestra página web [tigo.com.co](http://tigo.com.co), da clic en la opción Radica/consulta PQR y selecciona el servicio Para Móvil.
2. Para ingresar tu PQR da clic en la opción Adicionar PQR. Allí también podrás consultar el estado de tus peticiones en la opción Consultar PQR.
3. Ingresa tu tipo y número de documento de identidad y da clic en Consultar.

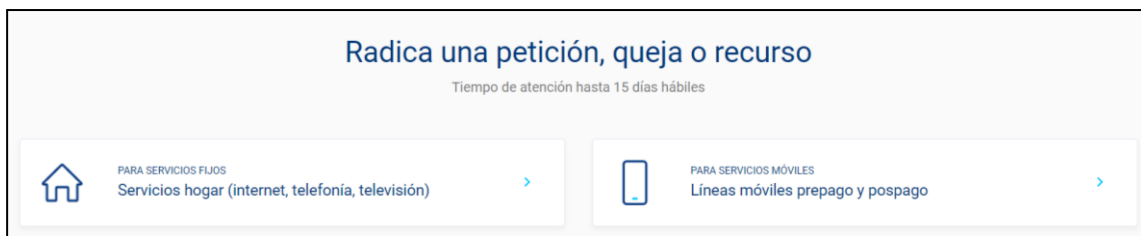
4. *Diligencia todos los campos del formulario, selecciona el tipo de solicitud que deseas ingresar: Petición, Queja o Recurso de Reposición y detalla tu solicitud o situación en el campo Objeto de la petición.*

- *Podrás adjuntar archivos como soporte de tu solicitud, debes comprimirlos y agregarlos en formato Zip. Para finalizar da clic en la opción Guardar y conserva el número de radicado de tu PQR para hacerle seguimiento.*

#### ***¿Cómo interponer una PQR Tigo para los servicios de tu hogar?***

1. *Ingresa a nuestra página web [tigo.com.co](https://www.tigo.com.co) y en la opción Radica/consulta PQR selecciona Para Fijo.*
2. *Selecciona la opción Quejas y Reclamos y da clic en Ingresar. Allí también podrás consultar el estado de tus peticiones en la opción Consultar.*
3. *Diligencia completamente el formulario y la descripción detallada de la situación que genera la queja o recurso que se va a interponer. Al finalizar da clic en Enviar y guarda el número de radicado para que le hagas seguimiento a tu PQR.” (Subrayas fuera del texto)*

Al seguir la ruta en el enlace <https://www.tigo.com.co/pqr> se presentan al usuario las siguientes opciones para la radicación de su petición, queja o recurso, según el servicio de que se trate:



Al hacer *click* en cualquiera de ellas, se despliega un aviso en el que se comunica al usuario que, si su intención es radicar un PQR recibirá respuesta en máximo 15 días hábiles y, posteriormente, se le direcciona a diligenciar un formulario que en la parte final tiene la opción de adjuntar el documento contentivo de la petición, queja o recurso, con los soportes respectivos.

De acuerdo con lo anterior, y luego de revisado el enlace donde están publicados todos los canales de atención al cliente de TIGO<sup>13</sup>, esto es, aplicación MI TIGO, línea de WhatsApp, redes sociales, líneas telefónicas y tiendas físicas, no se encuentra que los correos electrónicos a los cuales el accionante remitió la petición: [ygirallo@experiencia.emtelco.com.co](mailto:ygirallo@experiencia.emtelco.com.co), [sgrodr@experiencia.emtelco.com.co](mailto:sgrodr@experiencia.emtelco.com.co) y [tigo@jurisasociados.com.co](mailto:tigo@jurisasociados.com.co) se encuentren habilitados para recibir peticiones relacionadas con servicios fijos o móviles.

Dicho ello, y atendiendo a la jurisprudencia citada en el marco normativo de esta providencia, cuando se persigue el amparo del derecho fundamental de petición,

<sup>13</sup> <https://ayuda.tigo.com.co/hc/es/articles/8944789743635-Canales-de-atenci%C3%B3n-al-cliente-Tigo-General>

corresponde a la parte actora acreditar la existencia de los dos extremos fácticos necesarios para encontrar configurada la vulneración: de una parte, la solicitud con fecha cierta de presentación ante la persona natural o jurídica a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya brindado.

Aun cuando el peticionario en ejercicio del derecho de petición cuenta con la facultad para elevar solicitudes a través de mensaje de datos, lo cierto es que, la obligación de recibir y tramitar la petición tan solo surge cuando ésta se formula través del medio electrónico habilitado por el destinatario para la recepción de la petición, tal cual como ocurre con las solicitudes presentadas mediante un canal físico.

Como sostuvo la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 *“cualquier tipo de medio tecnológico **habilitado** por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.”*

En el presente asunto está acreditado que el derecho de petición fue enviado por el actor a tres correos electrónicos que (i) no corresponden a la dirección de notificaciones judiciales registrada en el certificado de existencia y representación legal de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**<sup>14</sup> y de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**<sup>15</sup> [notificacionesjudiciales@tigo.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@tigo.com.co); (ii) no corresponden a ninguno de los canales de recepción de peticiones, quejas y reclamos habilitados en la página web de *TIGO*, ni a los canales de atención al cliente; (iii) no se allegó prueba de que los correos electrónicos: [ygirallo@experiencia.emtelco.com.co](mailto:ygirallo@experiencia.emtelco.com.co), [sgrodr@experiencia.emtelco.com.co](mailto:sgrodr@experiencia.emtelco.com.co) y [tigo@jurisasociados.com.co](mailto:tigo@jurisasociados.com.co) hubieran dado *acuse de recibido* al mensaje de datos que contenía la petición.

Dichas circunstancias permiten establecer que, **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** y **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.** no recibieron la petición elaborada por **DANIEL FELIPE CUERVO ALBORNOZ** en calidad de representante legal de **DATATRAFFIC S.A.S.**, de manera que no es posible ordenar brindar una respuesta a una petición cuya radicación no está probada, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que estaban en la obligación de responder, ni en qué término.

---

<sup>14</sup> Archivo pdf 08RuesColombiaMovil

<sup>15</sup> Archivo pdf 04RuesUneTelecomunicaciones

Así entonces, es dable concluir que en el presente asunto no se encuentran acreditados los dos extremos fácticos necesarios para configurar una violación al derecho fundamental de petición, y, por lo tanto, se **negará** el amparo.

Finalmente, vale resaltar que, en la contestación a la acción de tutela se informó:

*“no se evidencia derecho de petición por parte del accionante con fecha de radicación 26 de mayo de 2023 (...).*

*No obstante, es de aclarar que el usuario radicó para el día 13 de julio de 2023 el Ticket 13603720 CUN 4331-23-0000190570, donde anexa la solicitud manifestada en la acción de tutela, razón por la cual se estará dando atención en el tiempo legal establecido.” (Subrayas fuera del texto)*

Frente a ello, debe decir el Despacho que tampoco se vislumbra una vulneración del derecho fundamental de petición, teniendo en cuenta que:

- (i) El problema jurídico se fijó con base en la afirmación del actor de no haber recibido respuesta a una petición *presentada* el 26 de mayo de 2023, no el 13 de julio de 2023;
- (ii) Como la petición se presentó el 13 de julio de 2023, para el momento en que se radicó la acción de tutela el 25 de julio de 2023, tan solo habían transcurrido 7 días hábiles; luego, no se había vencido el término previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, con el que contaban las accionadas para brindar respuesta.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

#### **RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo del derecho fundamental de petición invocado por el señor **DANIEL FELIPE CUERVO ALBORNOZ** en calidad de representante legal de **DATATRAFFIC S.A.S.**, y en contra de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** y **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.**, por las razones expuestas en esta providencia.

**SEGUNDO:** Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: [j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

**TERCERO:** En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**

  
DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES  
JUEZ