CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9

Noviembre dieciséis (16) de Dos Mil Veintidós (2022).

INTROITO:

No observándose causal que invalide lo actuado, procede el Despacho a resolver lo que en derecho corresponde sobre la Acción de Tutela presentada por **OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ** actuando en nombre propio en contra de **EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO** Por la presunta vulneración de los derechos fundamentales **DE PETICIÓN, BUEN NOMBRE Y DEBIDO PROCESO.**

ANTECEDENTES / HECHOS / PRETENSIONES:

1.- El día 15 de noviembre del año 2021, solicite a la Empresa de telefonía celular tigo la instalación del servicio de teléfono, teléfono e internet, en la dirección KR 18 # 69-05 PI 1, instalado a partir del 15 de noviembre de 2021, asociado al contrato de factura 18504782, en Soledad. La cancelación de dicho servicio, debería hacerlo según lo convenido con la Empresa al momento que solicite la instalación del servicio del 15 al 20 de enero del año 2022, lo cual he realizado puntualmente.

2.-Extrañamente he recibido con la factura de la línea contratada 18504782, el cobro de una segunda línea con factura pendiente de pago por valor $ 235.143.00 IVA incluido, correspondiente a los meses de noviembre, diciembre y enero del año 2022, adquirido según la Empresa de telefonía celular Tigo a partir del 17 de septiembre del año 2021.

3.- Debido a tal irregularidad, el día 06 de diciembre del año 2021 y 18 de enero del año 2022, realice el reclamo correspondiente ante la Empresa Tigo, la cual no me ha entregado los soportes de adquisición de la línea en mención que en ningún momento he adquirido, de la cual se me vienen haciendo facturaciones desde que según ellos la adquirí el día 17 de septiembre del año 2021.

Con ese Actuar de la Empresa de Telefonía Tigo, se me viene afectando el buen nombre ya que se me está facturando una línea con contrato 16970977, adquirida por la suscrita desde el mes de septiembre del año 2021, lo cual me puede generar reportes negativos en las centrales de riesgo, la cual no fue adquirida por mi persona.

4.- Hace aproximadamente dos meses, radiqué personalmente ante la oficina de Tigo ubicada en la Calle Murillo, nuevamente el reclamo por mi relatado en los hechos anteriores, el asesor me manifestó que en el plazo del término establecido para dar respuesta a mi petición la misma se haría efectiva y se me desmotaría del sistema la facturación de una segunda línea de servicio la cual en ningún momento he adquirido, con el consiguiente perjuicio para la

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9

suscrita ya que mensualmente me siguen llegando facturaciones por una segunda línea que en ningún momento he adquirido y con el agravante de que dicha línea fue entregada de forma abusiva por la empresa TIGO a una empresa de cobranza que mensualmente me reporta en mora .

DERECHOS

Fundamento esta acción en lo preceptuado por el artículo 86 de la Constitución

Nacional de 1991 en concordancia con los artículos 15, 23 y 29, de la misma Carta Magna, consagratorios de los derechos fundamentales violados, amenazados, desconocidos y puestos en peligro del suscrito.

PETICIÓN

Solicito a Usted, Señor Juez, se sirva ordenar la suspensión inmediata de la acción perturbadora de mis derechos generados como consecuencia de la no atención a la solicitud hecha verbalmente ante la Empresa de telefonía celular, de que hagan cesar el cobro de una segunda línea de telefonía celular que figura a mi nombre y se me viene facturando sin haberla solicitado.

1. *Se ordene a restablecer mis derechos laborales, a la Accionada.*

ACTUACIONES PROCESALES

Mediante auto de fecha, 25 de octubre de 2022 se procedió a ADMITR la presente acción constitucional y ordenar oficiar a las partes accionadas EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO para que dentro del plazo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del recibido del oficio alleguen por DUPLICADO el informe respectivo a fin de que rinda informa a los hechos expuestos.

El accionado, EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO el 28 de octubre contesto a los hechos lo siguiente:

"ANDREA GAMBA JIMÉNEZ, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.805.812, abogada en ejercicio con tarjeta profesional 154.143 del Consejo Superior de la Judicatura, apoderada general de la Sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., sociedad anónima de carácter comercial y empresa de servicios públicos mixta con capital mayoritariamente público, sometida al régimen jurídico de la Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC) y demás normas aplicables, constituida mediante escritura Pública número 179 de fecha 24 de enero de 2003, otorgada en la Notaría 30 del Círculo de Bogotá, inscrita el 28 de enero de 2003, bajo el número 863870 en el libro IX, con matrícula mercantil 1240994, NIT 830114921-

1, con domicilio en la ciudad de Bogotá, conforme consta en el certificado de existencia y representación legal expedido que se adjunta; y especial, según poder otorgado por JANETH AIDA MARTIN HERRERA, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 20.586.022 expedida en la ciudad de Gachetá y con Tarjeta Profesional número 210.582 del Consejo Superior de la judicatura actuando en calidad de Apoderada General de la Sociedad UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. sociedad anónima de carácter comercial y de economía mixta con capital mayoritariamente público, sometida al régimen jurídico de la Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC) y demás normas aplicables, constituida mediante escritura pública número 2183 de fecha 23 de junio de 2006, otorgada en la Notaría 26 del Círculo de Medellín, inscrita el 29 de junio de 2006, bajo el número 6554 en el libro IX, con matrícula mercantil 21-365172-04, Nit 900092385-9, con domicilio en la ciudad de Medellín, por medio del presente escrito me permito presentar informe sobre los hechos y pretensiones de la ACCIÓN DE TUTELA descrita en la referencia, en los términos del artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, así:

I. ACLARACIÓN PREVIA DE COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

La notificación de la Acción de Tutela avocó conocimiento vinculando como accionada a TIGO-UNE; sin perjuicio de lo anterior, lo cierto es que TIGO es un signo distintivo de titularidad de MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. y no una persona jurídica sujeto de derechos u obligaciones.

Tal como se informa en la página web https://www.tigo.com.co/ bajo el referido signo distintivo, en Colombia operan dos compañías diferentes en razón al tipo de servicio de comunicaciones que proveen, a saber: 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.

Así las cosas, COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., es una sociedad anónima de carácter comercial y empresa de servicios públicos mixta con capital mayoritariamente público, sometida al régimen jurídico de la Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC) y demás normas aplicables, constituida mediante escritura Pública número 179 de fecha 24 de enero de 2003, otorgada en la Notaría 30 del Círculo de Bogotá, inscrita el 28 de enero de 2003, bajo el número 863870 en el libro IX, con matrícula mercantil 1240994, NIT 830114921-1, con domicilio en la ciudad de Bogotá, conforme consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio y certificado de revisoría fiscal que se adjunta, que se dedica a la prestación y comercialización de servicios móviles de comunicaciones.

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., ofrece la prestación de servicios como:

- *Voz/llamadas Nacionales y Larga Distancia Internacional*
- *Datos - internet móvil*
- *Mensajería de texto (SMS).*

- *Mensajería Multimedia (MMS).*
- *Roaming Internacional. - Redes sociales.*
- *Aplicaciones*
- *Venta de equipos Móviles*
- *Servicios pospago y prepago*

De este modo, se tiene que COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., es una compañía con personalidad jurídica e identificación tributaria independiente y autónoma, así como sujeto individual de derechos; en consecuencia, actúa en el mercado con rol propio y definido de cara a los servicios de comunicaciones que ofrece y presta, que no son otros distintos a los comúnmente conocidos como servicios móviles o de telefonía celular, diferentes a los servicios de redes fijas o de hogar.

Pese a lo anterior, en aplicación de los principios señalados en el artículo 3º del Decreto 2591 de 1991, COLOMBIA MÓVIL procederá a realizar el correspondiente pronunciamiento, respecto de los hechos que le consten y se encuentren relacionados con la acción de tutela descrita en el asunto.

II. ACLARACIÓN PREVIA DE UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

La notificación de la Acción de Tutela avocó conocimiento vinculando como accionada a TIGO-UNE; sin perjuicio de lo anterior, lo cierto es que TIGO es un signo distintivo de titularidad de MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. y no una persona jurídica sujeto de derechos u obligaciones.

Tal como se informa en la página web https://www.tigo.com.co/ bajo el referido signo distintivo, en Colombia operan dos compañías diferentes en razón al tipo de servicio de comunicaciones que proveen, a saber: 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.

Así las cosas, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., es una sociedad anónima de carácter comercial y de economía mixta con capital mayoritariamente público, sometida al régimen jurídico de la Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC) y demás normas aplicables, constituida mediante escritura pública número 2183 de fecha 23 de junio de 2006, otorgada en la Notaría 26 del Círculo de Medellín, inscrita el 29 de junio de 2006, bajo el número 6554 en el libro IX, con matrícula mercantil 21-365172-04, Nit 900092385-9, con domicilio en la ciudad de Medellín, conforme consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Medellín y certificado de revisoría fiscal que se adjunta, que se dedica a la prestación y comercialización de servicios fijos de comunicaciones.

En tal sentido, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. ofrece la prestación de servicios como: i) telefonía fija, ii) televisión pagada, así como iii) internet de banda ancha.

De este modo, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. es una compañía con personalidad jurídica e identificación tributaria independiente y autónoma, así como sujeto individual de derechos; en consecuencia, actúa en el mercado con rol propio y definido de cara a los servicios de comunicaciones que ofrece y presta, que no son otros distintos a los comúnmente conocidos como servicios fijos de internet, telefonía y televisión.

Sin embargo, para la acción de la referencia UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. no fue llamada en calidad de demandada ni vinculada de forma expresa al proceso; pese a lo anterior, en aplicación de los principios señalados en el artículo 3º del Decreto 2591 de 1991, UNE EPM TELECOMUNICACIONES procederá a realizar el correspondiente pronunciamiento, respecto de los hechos que le consten y se encuentren relacionados con la acción de tutela descrita en el asunto.

III. PRONUNCIAMIENTO DE COLOMBIA MÓVIL SOBRE LOS HECHOS DE LA TUTELA

En atención a los hechos descritos en la acción de tutela, se precisa que, a nombre de la señora OSIRIS
ESTER QUERALES RODRIGUEZ y con cedula 32862177, no registran servicios activos con Colombia Móvil
S.A E.S.P.

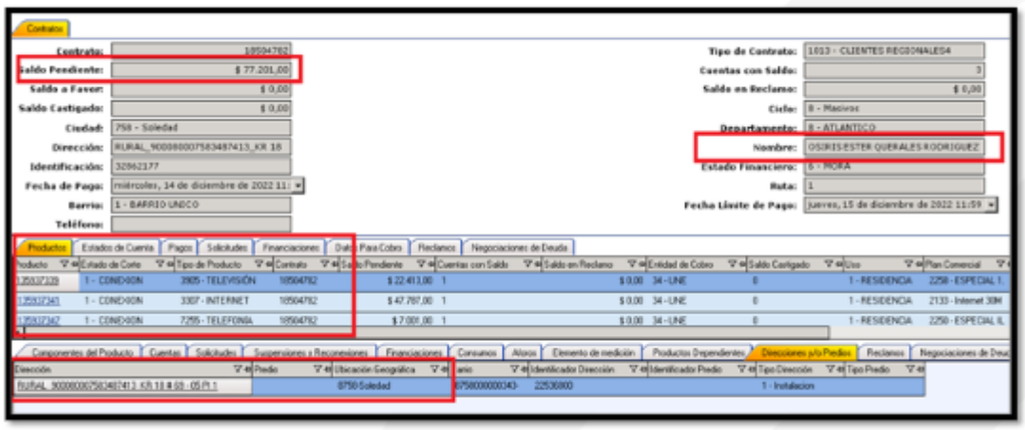
Ahora bien, la petición de que trata la acción de tutela se refiere a los servicios de telecomunicaciones fijos que no son prestados por Colombia Móvil S.A E.S.P. por lo que no es posible emitir ningún pronunciamiento.

VI. PRONUNCIAMIENTO DE UNE EPM TELECOMUNICACIONES SOBRE LOS HECHOS DE LA TUTELA

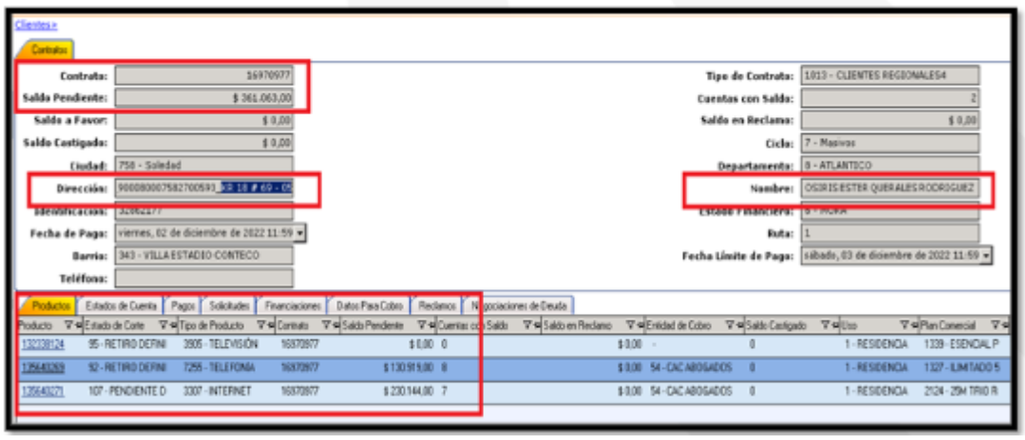
En atención a los hechos descritos en la acción de tutela, se precisa que, a nombre de la señora OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ, registran los servicios de internet, telefonía y televisión instalados en la dirección KR 18 # 69 - 05 PI 1, en la ciudad de Soledad - Atlántico y asociados al contrato 18504782, los cuales, se encuentran en estado activo desde el día 15 de noviembre de 2021; así mismo a la fecha presenta un saldo pendiente por valor de $77,201 IVA incluido, por el consumo del 01 al 31 de octubre, facturados en noviembre de 2022.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9



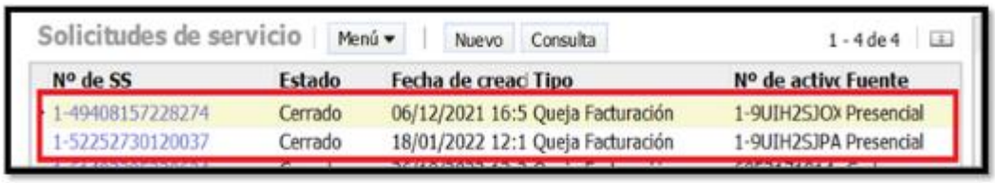
De igual manera, se precisa que a nombre de la señora OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ, registran los servicios de internet, telefonía y televisión instalados el día 17 de septiembre de 2021, en la dirección KR 18 # 69 - 05, en la ciudad de Soledad - Atlántico y asociados al contrato 16970977, los cuales, se encuentran en estado retirado por falta de pago; así mismo a la fecha, presenta un saldo pendiente por valor de $361,063 IVA incluido, por consumo de noviembre 17 al 30 y diciembre del 01 al 31, facturas noviembre y diciembre 2021, consumo del 01 al 31 enero, febrero del 01 al 28, por cargos básicos e intereses por mora facturados en los meses de marzo a abril de 2022.



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9

Respecto de la petición manifestada por el usuario se radicó el día 06/12/20211, mediante SS 1-49408157228274 CUN 3612210002388937 y el día 18/01/2022, mediante SS 1-52252730120037 CUN 3612220000091718.



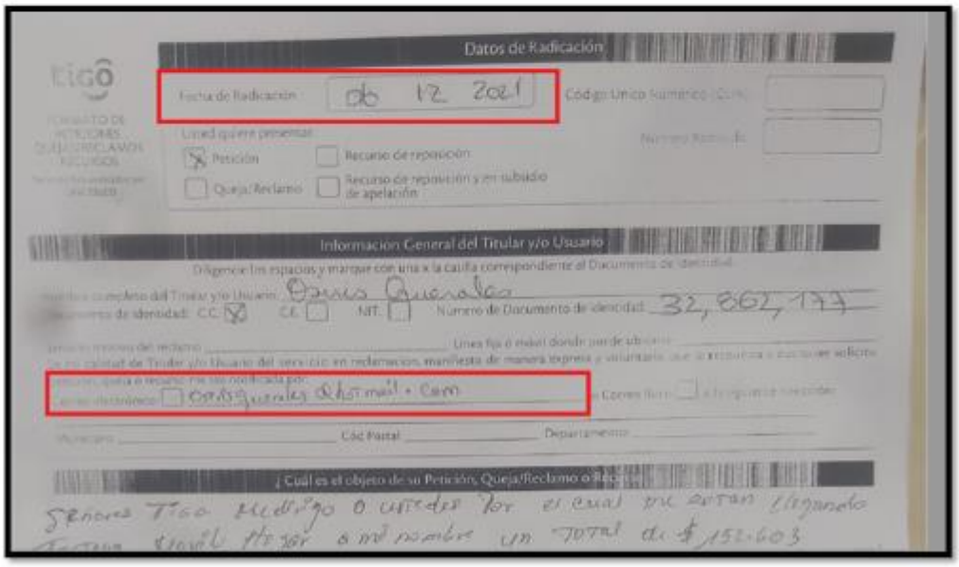
Solicitudes de servicio | Menú | Nuevo | Consulta | 1 - 4 de 4

Nº de SS	Estado	Fecha de creac	Tipo	Nº de activ	Fuente
1-49408157228274	Cerrado	06/12/2021 16:5	Queja Facturación	1-9UIH2SJOX	Presencial
1-52252730120037	Cerrado	18/01/2022 12:1	Queja Facturación	1-9UIH2SJPA	Presencial

Por lo anterior, se anexa:

- Guía de notificación Respuesta 1-49408157228274 CUN 3612210002388937.
- Guía de notificación Respuesta 1-52252730120037 CUN 3612220000091718.

La dirección de la notificación, fue tomada por el Derecho de petición adjunto por el usuario:



Datos de Radicación

Fecha de Radicación: 06 12 2021

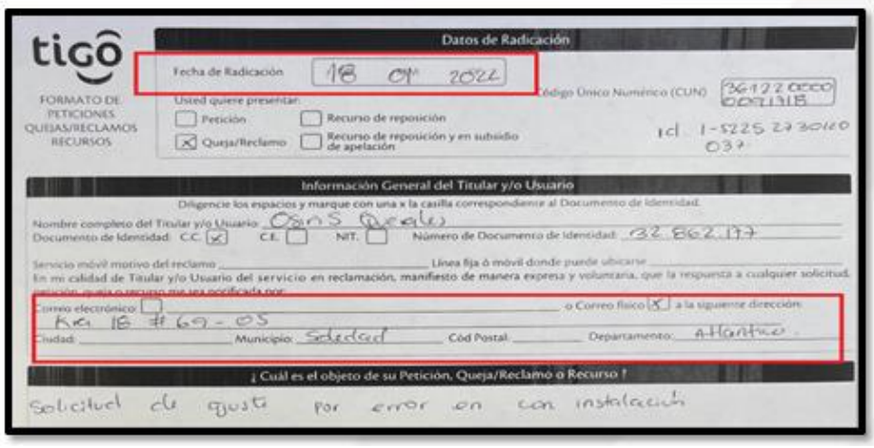
Información General del Titular y/o Usuario

Nombre completo del Titular y/o Usuario: Osiris Querales

Documento de Identidad: CC ☒ CE ☐ NIT ☐ Número de Documento de Identidad: 32,862,177

¿Cuál es el objeto de su Petición, Queja/Reclamo o Recurso?

Señores Tigo Mediante el cual me estan cobrando factura Movil por un TOTAL de $152.603



tigo

FORMATO DE PETICIONES QUEJAS/RECLAMOS RECURSOS

Datos de Radicación

Fecha de Radicación: 18 01 2022

Código Único Numérico (CUN): 3612220000091718

Usted quiere presentar: ☐ Petición ☐ Recurso de reposición ☒ Queja/Reclamo ☐ Recurso de reposición y en subsidio de apelación

Id 1-52252730120037

Información General del Titular y/o Usuario

Diligencie los espacios y marque con una x la casilla correspondiente al Documento de Identidad.

Nombre completo del Titular y/o Usuario: Osiris Querales

Documento de Identidad: CC ☒ CE ☐ NIT ☐ Número de Documento de Identidad: 32.862.177

Servicio móvil motivo del reclamo: _____ Línea fija ó móvil donde puede ubicarme: _____

En mi calidad de Titular y/o Usuario del servicio en reclamación, manifiesto de manera expresa y voluntaria, que la respuesta a cualquier solicitud, petición, queja o recurso me sea notificada por:

Correo electrónico: ☐ _____ o Correo físico ☒ a la siguiente dirección:

Kra 18 # 69 - 05

Ciudad: _____ Municipio: Soledad Cód Postal: _____ Departamento: Atlantico

¿Cuál es el objeto de su Petición, Queja/Reclamo o Recurso ?

Solicitud de ajuste por error en con instalacion

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9

Sin perjuicio de las respuestas que fueron emitidas por parte del operador, el 18 de diciembre de 2021 y el 21 de enero de 2022, lo cierto es que el operador de telecomunicaciones profirió respuesta el 26 de octubre de 2021, con SS 1-61493295330624 CUN 3612220002071945 (se anexa respuesta y guía de envió).

Procedimos a verificar en nuestros sistemas de información, encontrando que bajo contrato 16970977, facturaba los servicios de telefonía, televisión e Internet, instalados en la dirección KR 18 # 69 - 05, en la ciudad de Soledad - Atlántico, para el cual a la fecha registra un saldo pendiente por valor de $361,063 IVA incluido, por consumo de noviembre 17 al 30 y diciembre del 01 al 31, facturas noviembre y diciembre 2021, consumo del 01 al 31 enero, febrero del 01 al 28, por cargos básicos e intereses por mora facturados en los meses de marzo a abril de 2022.

De acuerdo con lo anterior se evidencia que, el día 13 de noviembre de 2021, mediante orden 1-48168704392225, se ingresa orden de servicios nuevos de telefonía, televisión e internet para la dirección KR 18 # 69 - 05 PI 1, en la ciudad de soledad, los cuales fueron instalados correctamente el día 15 de noviembre del mismo año.

Por otro lado, se evidencia que, por una novedad de plataforma ajena a nuestra voluntad los servicios de telefonía e internet instalados en la dirección KR 18 # 69 - 05, en la ciudad de Soledad, retirados desde el 09 de noviembre de 2020, mediante orden 1-36739921189815, se activaron generando facturas de cobro bajo contrato 16970977.

Motivo por el cual y después de evaluar su caso, nuestra compañía determinó acceder de manera favorable a su requerimiento realizando:

1. Se verifica la información de acuerdo con la solicitud.
2. Se confirma que, los servicios de telefonía e internet instalados en la dirección KR 18 # 69 – 05, en la ciudad de Soledad, registran retirados.
3. Se procede con un ajuste sobre la factura con número de contrato 16970977, por valor de $361,063 IVA incluido, por consumo de noviembre 01 al 30 y diciembre del 01 al 31, facturas noviembre y diciembre 2021, consumo del 01 al 31 enero, febrero del 01 al 28, por cargos básicos e intereses por mora facturados en los meses de marzo a abril de 2022, quedando sin saldos pendientes.

Domina Entrega Total S.A.S. – Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

Domina Digital Certifica que ha realizado por encargo de Luz Mary Lopez Lopez identificado (a) con C.C. 1020419128 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 Domina Digital el mensaje de datos presenta la siguiente información:

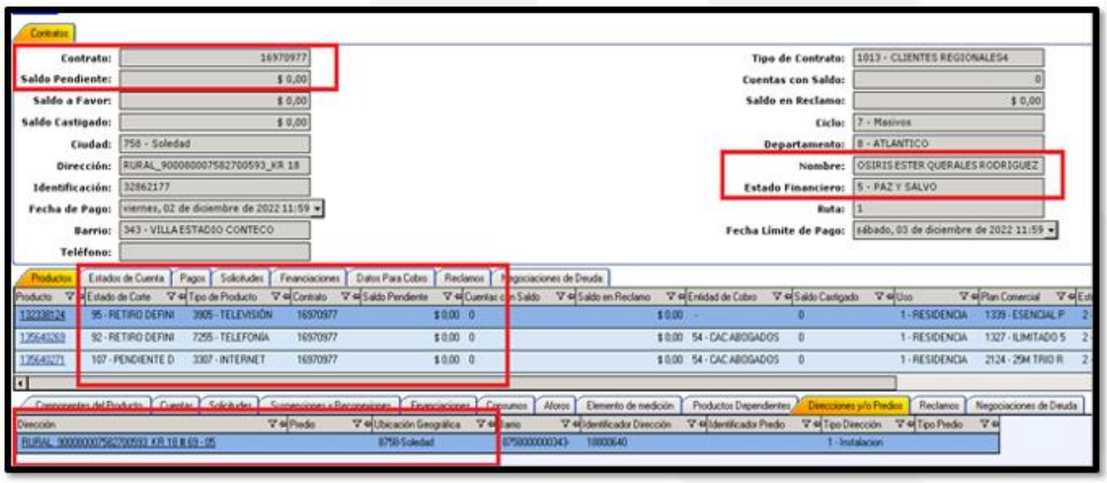
Resumen del mensaje

Id Mensaje	10469311
Emisor	lina.rojas@asesor.une.com.co (respuestasolicitudes6go@6go.com.co)
Destinatario	osirisqueraleo@hotmail.com - OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ
Asunto	1-61493295330624
Fecha Envío	2022-10-26 13:51
Estado Actual	Lectura del mensaje

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9

En los términos de la comunicación descrita en precedencia, se generó un ajuste bajo contrato 16970977, por valor de $361,063 IVA incluido, por consumo de noviembre 17 al 30 y diciembre del 01 al 31, facturas noviembre y diciembre 2021, consumo del 01 al 31 enero, febrero del 01 al 28, por cargos básicos e intereses por mora facturados en los meses de marzo a abril de 2022, quedando dicho contrato sin saldos pendientes.



Finalmente, se genera el retiro de los reportes generados ante central de riesgo para los productos registrados bajo contrato 16970977.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9

IV.ARGUMENTOS DE DEFENSADE COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA

En los términos del artículo 5 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra toda acción y omisión de particulares, de conformidad con lo previsto en dicha norma, particularmente las hipótesis que se encuentran plasmadas en el artículo 42 ibidem. En tal sentido, tratándose de una acción de tutela por una presunta vulneración al DERECHO DE HABEAS DATA, habrá de entenderse que la violación de tal derecho deberá cuestionarse sólo respecto de quien tuvo la obligación legal de atender la petición elevada por el accionante.

En ese orden de ideas, habrá de precisarse que COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., es una sociedad anónima de carácter comercial y empresa de servicios públicos mixta con capital mayoritariamente público, sometida al régimen jurídico de la Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC) y demás normas aplicables, constituida mediante escritura Pública número 179 de fecha 24 de enero de 2003, otorgada en la Notaría 30 del Círculo de Bogotá, inscrita el 28 de enero de 2003, bajo el número 863870 en el libro IX, con matrícula mercantil 1240994, NIT 830114921-1, con domicilio en la ciudad de Bogotá, conforme consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio y certificado de revisoría fiscal que se adjunta, que se dedica a la prestación y comercialización de servicios móviles de comunicaciones.

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., ofrece la prestación de servicios como:

- *Voz/llamadas Nacionales y Larga Distancia Internacional*
- *Datos - internet móvil*
- *Mensajería de texto (SMS).*
- *Mensajería Multimedia (MMS).*
- *Roaming Internacional.*
- *Redes sociales.*
- *Aplicaciones*
- *Venta de equipos Móviles*
- *Servicios pospago y prepago*

De este modo, se tiene que COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., es una compañía con personalidad jurídica e identificación tributaria independiente y autónoma, así como sujeto individual de derechos; en consecuencia, actúa en el mercado con rol propio y definido de cara a los servicios de comunicaciones que ofrece y presta, que no son otros distintos a los comúnmente conocidos como servicios móviles o de telefonía celular, diferentes a los servicios de redes fijas o de hogar.

Por lo anterior, no puede este Despacho desconocer las garantías mínimas procesales señaladas por el legislador como lo es el hecho de precisar la calidad en la que se cite a la accionada, cuando no existe ni siquiera un indicio acerca de la relación entre la presunta

vulneración del derecho fundamental y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., y, resulta apenas evidente, que su vinculación a este litigio corresponde a un error, por cuanto el sujeto al que presuntamente hace referencia el accionante es UNE EPM TELECOMUNICACIONES.

VI. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. IMPROCEDENCIA POR CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

Del pronunciamiento realizado es dable a concluir que, si bien la ahora accionante consideró que pudo haber una amenaza o vulneración a sus derechos fundamentales, a la fecha esto no es cierto, e incluso desde antes de la presentación de la acción de tutela; lo que deriva en que la protección a través de la tutela pierde sentido y, en consecuencia, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado.

Lo anterior, toda vez que la Compañía procedió a eliminar los reportes negativos del accionante y notificarle al mismo lo realizado. En este sentido, la Corte Constitucional en sentencia T-070 de 2018 precisó:

"Así, desde sus primeros pronunciamientos, este Tribunal ha venido señalando que si bien la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales cuando éstos resulten amenazados o vulnerados, si la perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, entonces, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo, razón por la cual habrá de declararse la carencia actual de objeto por hecho superado."

Y posteriormente afirmó:

"Esto significa que la acción de tutela pretende evitar la vulneración de derechos fundamentales y su eficacia está atada a la posibilidad de que el juez constitucional profiera órdenes que conduzcan a evitar la vulneración inminente o irreparable de aquellos derechos fundamentales. Por lo tanto, al desaparecer el hecho o los hechos que presuntamente amenazan o vulneran los derechos de un ciudadano, carece de sentido que dicho juez profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo."

De igual manera, esta Corporación en sentencia T-059 de 2016 indicó:

"El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso

específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional."

Así pues, se han establecido criterios para determinar que se está en presencia de un hecho superado, a saber:

"1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa.

2. Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.

3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado." (Sentencia T-085 de 2018).
Tal como puede evidenciarse del pronunciamiento realizado y de las pruebas aportadas con el presente escrito, mi representada realizó la acción pretendida por la accionante y la cual dio origen a la presente acción constitucional.

En este orden de ideas, es claro que el objeto jurídico de la acción de tutela es la protección de derechos fundamentales que se hayan visto en peligro o que se hayan vulnerado; por lo tanto, en caso de que la circunstancia que dio origen a la trasgresión desaparezca, el objeto del que se viene hablando se desvanece y, es precisamente este fenómeno el que se conoce como hecho superado, el cual da como resultado una carencia actual de objeto para decidir.

IMPROCEDENCIA POR NO AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS

Vale la pena recordar que el artículo 5 del Decreto 2591 de 1991 estipula que "La acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos de que trata el artículo 2º de esta ley. También procede contra acciones u omisiones de particulares, (...)"; por tanto, cuando no existe una afectación real de los derechos fundamentales invocados por el accionante, genera irremediablemente la improcedencia de la acción de tutela presentada.

En palabras de la Corte Constitucional:

> *"(...) el amparo constitucional se consagró para restablecer los derechos fundamentales conculcados o para impedir que se perfeccione su violación si se trata apenas de una amenaza, pero que, de todas maneras, su presupuesto esencial, insustituible y necesario, es la afectación -actual o potencial- de uno o varios de tales*

derechos, que son cabalmente los que la Carta Política quiso hacer efectivos, por lo cual la justificación de la tutela desaparece si tal supuesto falta. Si no existe vulneración, no prospera la garantía tutelar." (sentencia T-804 de 2002)

Así mismo, en sentencia T-130 de 2014:

"(…) El objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria de los derechos fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares [de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Decreto 2591 de 1991]. Así pues, se desprende que el mecanismo de amparo constitucional se torna improcedente, entre otras causas, cuando no existe una actuación u omisión del agente accionado a la que se le pueda endilgar la supuesta amenaza o vulneración de las garantías fundamentales en cuestión".

(…) Así pues, cuando el juez constitucional no encuentre ninguna conducta atribuible al accionado respecto de la cual se pueda determinar la presunta amenaza o violación de un derecho fundamental, debe declarar la improcedencia de la acción de tutela." (énfasis fuera del texto original)

En efecto, y como fácilmente puede comprenderse luego de un análisis somero de los argumentos expuestos y de los documentos que se adjuntan, la Compañía ha actuado conforme al ordenamiento jurídico y la normas que regulan la materia.

V. PRETENSIONES

Nos oponemos a la prosperidad de todas las pretensiones indicadas en contra la sociedad accionada, por cuanto son improcedentes, puesto que no es posible declarar la violación de los derechos fundamentales cuando los mismos no están siendo vulnerados.

COMPETENCIA

De conformidad con el artículo 37 del decreto 2591 de 1991, es competente para resolver de la tutela cualquier juez del lugar donde se surtan los efectos de la actuación impugnada, y como los efectos de la omisión en el presente caso tiene lugar en jurisdicción de este Juzgado, tenemos la competencia para conocer del asunto en primera instancia.

CONCEPTO Y NATURALEZA DE LA ACCION DE TUTELA

CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS LEGALES

La TUTELA es el mecanismo de protección de los derechos fundamentales introducido en nuestro ordenamiento jurídico por la Constitución de 1991, en cuyo artículo 86 preceptúa que se trata de una acción constitucional que puede ser interpuesta por cualquier persona, en todo momento y lugar, para reclamar ante los Jueces de la Republica la protección inmediata y

efectiva de los derechos constitucionales fundamentales cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley. Sin embargo, de acuerdo con los artículos 6 y 8 del Decreto 2591 de 1991, esta acción resulta improcedente, entre otras causales de improcedencia, cuando existen otros recursos o medios de defensa judiciales o administrativos para proteger los derechos fundamentales del accionante, como quiera que la acción constitucional de tutela tiene un carácter residual y subsidiario frente a otros recursos o medios de defensa administrativos o judiciales considerados principales, por lo que su objetivo no puede ser el de suplantarlos, salvo que se recurra a la tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La acción de tutela está reglamentada por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

La acción de tutela se constituye en un mecanismo excepcional consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia para la protección efectiva de los derechos fundamentales de las personas siempre que se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o por los particulares en los casos expresamente señalados por el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991. La Constitución Política de Colombia no solo consagró en forma expresa un determinado número de derechos considerados como fundamentales ya antes reconocidos por organizaciones supranacionales, sino que además instituyó un mecanismo especial para brindarle protección jurídica a tales derechos cuando resulten violados o amenazados por la acción o la omisión de las autoridades públicas o de los particulares en los casos determinados en la ley.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 86 de la Constitución Política. "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 estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública."

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.

La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela es procedente frente a los particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte o grave directamente el interés colectivo, o respecto de quien el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 del Estatuto Fundamental, ha sido establecida como un mecanismo de carácter excepcional que se encuentra encaminado a la protección directa, efectiva e inmediata, frente a una posible violación o vulneración de los derechos fundamentales de los ciudadanos, bien sea por parte de las autoridades públicas, ya por la de particulares en los casos previstos en la ley. Tal como lo ha venido sosteniendo en múltiples oportunidades la Honorable Guardiana de la Constitución, esta acción constitucional no es procedente cuando quien la instaura dispone de otro medio de defensa judicial de su derecho, a menos que se instaure como un mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Es decir, y en este sentido realizando una interpretación estricta de esta acción de tutela, es

requisito indispensable la inexistencia de otro mecanismo idóneo de defensa judicial, a través del cual se pueda reclamar válida y efectivamente, la protección del derecho conculcado. Es por ello, que la Honorable Corte en múltiples oportunidades, ha resaltado el carácter subsidiario de esta acción constitucional, como uno de sus elementos esenciales.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política, consagrado como derecho fundamental, su aplicación como derecho de tal categoría a través de los recursos constitucionales resulta de importancia y de resorte, siendo este un derecho sin límites, tal como lo contempla la Corte Constitucional cuando señala lo siguiente:
"El único límite que impone la Constitución para no poder ser el titular del derecho de obtener pronta resolución de peticiones, es que la petición se haya formulado de manera irrespetuosa. Es en la resolución, y no en la formulación donde este fundamental derecho adquiere toda su dimensión como instrumento eficaz de la participación democrática, el derecho a la información y la efectividad de los demás derechos fundamentales. El derecho de petición es uno de los instrumentos fundamentales para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se pueden hacer valer muchos otros derechos constitucionales, como el derecho a la información, el derecho a la participación política y el derecho a la libertad de expresión."
La carga de la prueba en materia de tutela y la presunción de veracidad. Reiteración de jurisprudencia.

2.1.1 El Decreto 2591 de 1991, en su artículo 3º, establece como uno de los principios rectores de la acción de tutela "(…) la prevalencia del derecho sustancial (…)".**[1]** Por este motivo, una de las características de esta acción – cuyo fin es la salvaguarda y garantía de los derechos fundamentales - es su informalidad.

En materia probatoria, es posible demostrar los hechos aludidos por ambas partes mediante cualquier medio que logre convencer a la autoridad judicial, ya que no existe tarifa legal.[2] Esta informalidad probatoria llega hasta el punto de que la autoridad judicial, al momento de analizar los medios probatorios aportados al proceso, puede - cuando llegue al convencimiento de la verdad procesal - dejar de practicar algunas de las pruebas solicitadas, tal como se dispone en el artículo 22 del Decreto 2591 de 1991[3].

De esta forma, la libertad probatoria en sede de tutela es amplia, pero esto no significa que no exista una carga mínima de la prueba en cabeza de quien alega la vulneración de algún derecho fundamental, ya que las reglas probatorias generales aplican también para la acción de tutela. Es decir, si bien es cierto que basta al juez tener la convicción de la vulneración del derecho constitucional fundamental para ampararlo, también lo es que debe acreditarse en el expediente su transgresión, para que dicha protección constitucional se pueda obtener. Para ello el juez dispone, además, de amplios poderes oficiosos, los cuales a su turno también se encuentran limitados por la idoneidad en su utilización. Así, en principio, quien invoca un hecho tiene el deber de aportar los medios para convencer a la autoridad judicial de que en efecto ha sucedido

o de aportar los elementos necesarios que sugieran razonablemente al juez la utilización idónea de sus poderes oficiosos en la prueba o le generen un convencimiento sobre la veracidad del mismo.

2.1.2 Ahora bien, por mandato de la Constitución, tratándose de la protección y aplicación de los derechos, las actuaciones de los particulares se presumen ceñidas a los postulados de la buena fe[4]. Por este motivo, cuando una persona acude al juez constitucional buscando la protección de sus derechos fundamentales se encuentra respaldada por la presunción de veracidad.

Lo anterior se encuentra ligado a las facultades oficiosas del juez constitucional, ya que éste puede requerir informes – conforme al artículo 19 del Decreto 2591 de 1991 – de la parte demandada para determinar "los antecedentes del asunto (…)"**[5]**. En este orden de ideas, si el mencionado informe no es rendido dentro del plazo conferido por la autoridad judicial, "se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa"**[6]**.

2.1.3 Ahora bien, en la jurisprudencia de esta Corporación se puede observar cómo ha sido interpretada y aplicada esta presunción. Es importante recalcar que, en todo caso, se parte de la idea de que la misma constituye una sanción de la conducta procesal asumida por una de las partes debido a su negligencia o desinterés en la resolución del conflicto ius fundamental**[7]**. Así mismo, el juez constitucional está llamado a utilizarla como un medio para convencerse del acaecimiento de los hechos narrados por la parte demandante en razón a la celeridad e inmediatez de la acción de tutela y a la eficacia con la que se deben proteger los derechos fundamentales. Esto último, sin perjuicio de que la autoridad judicial estime necesario desplegar sus poderes oficiosos para determinar la ocurrencia de los hechos alegados por la parte demandante.

Esta facultad de apreciación de la conducta procesal de la parte demandada para determinar el acaecimiento de los hechos alegados no es una potestad exclusiva del juez constitucional. Por el contrario, se halla incluso en la legislación procesal civil. Así, para citar tan sólo unos ejemplos, el CPC, al referirse a los indicios, contempla en el artículo 249 que "El juez podrá deducir indicios de la conducta procesal de las partes". En el mismo sentido, el inciso 7º del artículo 208 del mencionado Código – que regula el interrogatorio de parte – dispone que "si el interrogado se negare a contestar o diere respuestas evasivas o inconducentes, el juez lo amonestará para que responda o para que lo haga explícitamente con prevención sobre los efectos de su renuncia (…)"; los cuales harán, según el inciso primero de artículo 210 "(…) presumir ciertos los hechos susceptibles de prueba de confesión sobre los cuales versen las preguntas asertivas admisibles, contenidas en el interrogatorio escrito (…)".

2.1.4 Como fue indicado anteriormente, la Corte, a través de su jurisprudencia, se ha pronunciado en torno a la presunción de veracidad. Así, en la sentencia SU-813 de 2007 esta Corporación indicó que "(…) es pertinente recordar que el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 consagra la presunción de veracidad como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la autoridad pública o el particular contra quien se ha interpuesto una acción de

tutela, particularmente porque dentro del plazo señalado por el juez, no rinde la información por éste solicitada (Art. 19 Decreto 2591 de 1991), logrando con ello que los hechos narrados por el accionante en la demanda de tutela sean tenidos como ciertos (…). En consecuencia, vistas las circunstancias propias de los casos objeto de revisión en esta sentencia, se tendrán por ciertos los hechos expuestos por los accionantes en cada una de sus acciones de tutela, respecto de aquellas partes vinculadas al trámite de dichas acciones de tutela, y que no intervinieron en ellas" (subrayas fuera del original)[8].

"La amplia jurisprudencia de la Corte Constitucional[1] ha establecido estos parámetros:

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

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

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

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

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

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y

[1] pueden consultarse otras sentencias C-504 de 2004, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa, T-799 de 2006, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto, T-707 de 2007 M.P: Rodrigo Escobar Gil.

señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes..."

3. ALCANCE Y EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA. -

La Corte Constitucional en múltiples oportunidades se ha pronunciado sobre el sentido y el alcance del derecho fundamental de petición y ha señalado de forma categórica que la Administración tiene la obligación de proferir una contestación pronta y de fondo en relación con los asuntos planteados por los administrados. Precisamente, esta Corporación ha señalado el alcance y ejercicio de este derecho fundamental en los siguientes términos:

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

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

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

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

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

(...)

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

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

i). El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994."[1]

Posteriormente, la Corte añadió a estos supuestos, otros dos: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se presenta la solicitud no la exonera del deber de responder;[2] y, (ii) que, ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.

5. ELEMENTOS DEL DERECHO DE PETICIÓN. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA[15]

El artículo 23 de la Constitución Política establece lo siguiente: "toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
Esta corporación ha señalado el alcance de ese derecho y ha manifestado que la respuesta a una solicitud debe cumplir los siguientes parámetros: (i) ser pronta y oportuna; (ii) resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente la situación planteada por el interesado; (iii) y, finalmente, tiene que ser puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estos ingredientes conllevará a la vulneración del goce efectivo de la petición, lo que en términos de la jurisprudencia conlleva a una infracción seria al principio democrático[16]. Al respecto la sentencia T-377 de 2000 expresó:
"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

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

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

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

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

(...)

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

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

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

Adicionalmente, en la sentencia T-1006 de 2001 se precisó que la falta de competencia de la entidad ante quien se formula la petición no la exonera del deber de contestar y que la autoridad pública debe hacer lo necesario para notificar su respuesta, de manera que se permita al peticionario ejercer los medios ordinarios de defensa judicial cuando no está conforme con lo resuelto[17].

Los presupuestos de suficiencia, efectividad y congruencia también han sido empleados por la Corte para entender satisfecho un derecho de petición[18]. Una respuesta es **suficiente** cuando resuelve materialmente la solicitud y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la contestación sea negativa a las pretensiones del peticionario[19]; es **efectiva** si soluciona el caso que se plantea[20] (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es **congruente** si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo planteado y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional[21].

Igualmente, esta corporación ha indicado que las peticiones presentadas por personas en circunstancias de debilidad manifiesta, indefensión o vulnerabilidad requieren de una atención reforzada. Así lo reconoció en la sentencia C- 542 de 2005 al señalar:

> "(…) el funcionario público debe ser formado en una cultura que marque un énfasis en la necesidad de servir diligentemente a los ciudadanos y en especial a aquellos que se encuentren marginados por la pobreza, por la indefensión, por la ignorancia, por las necesidades de toda índole, tanto más cuanto como bien lo señala la sentencia de la Corte Constitucional T-307 de

> 1999, ‘esas condiciones de pobreza y vulnerabilidad pueden llegar a producir una cierta 'invisibilidad' de esos grupos sociales.’
>
> (…)
>
> La Corte se ha pronunciado, además, a favor de una modalidad reforzada del derecho de petición que exige a los funcionarios y servidores públicos atender de modo especialmente cuidadoso ‘las solicitudes de aquellas personas que, por sus condiciones críticas de pobreza y vulnerabilidad social, acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes de su mínimo vital sean atendidas (…).”

En suma, el derecho fundamental de petición propende por la interacción eficaz entre los particulares y las entidades públicas o privadas, obligando a éstas a responder de manera oportuna, suficiente, efectiva y congruente las solicitudes hechas por aquellos. Faltar a alguna de estas características se traduce en la vulneración de esta garantía constitucional.

4. DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN, MARCO JURÍDICO Y ELEMENTOS ESENCIALES. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA. -

El derecho fundamental de petición se comprende como la garantía constitucional de toda persona a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, -organizaciones privadas[11] o personas naturales[12]-, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución[13]. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Titulo II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015[14], “(p)or 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”.
Mediante el ejercicio del derecho fundamental de petición resulta posible solicitar “el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, **requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos**, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”**[15]** (resaltado propio). Existen algunos documentos que tienen carácter reservado, entre estos, por ejemplo, las historias clínicas. Sin embargo, el Legislador previó la posibilidad de que, en casos como estos, tales documentos puedan ser solicitados por su titular (numeral 3º y parágrafo del artículo 24 Ley 1437 de 2011). En cualquier caso, el ejercicio de este derecho es gratuito, no requiere de representación a través de abogado[16] y, puede presentarse de forma verbal o escrita[17], a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos[18].
El término para resolver las peticiones, por regla general, es de 15 días[19] siguientes a su recepción. Sin embargo, existen algunos casos especiales, como sucede, por ejemplo, en el caso

de la solicitud de **documentos o información**, caso en el cual la solicitud debe resolverse en el término de 10 días siguientes a su recepción; o en el caso de las consultas ante las autoridades, el término es de 30 días siguientes a la recepción, tal y como se señala en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011:

"1. Las **peticiones de documentos y de información** deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una **consulta** a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción**."**

No obstante, cuando no resulte posible resolver la petición en los mencionados plazos, según el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, la autoridad tiene que informar esta situación al petente, antes del vencimiento del término. Para ello se debe expresar los motivos de la demora y el plazo en que se resolverá o dará respuesta, el cual debe ser razonable y, en todo caso, no puede exceder el doble del inicialmente previsto.

En el evento de que la petición se dirija ante una autoridad sin competencia, según el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, si esta se realiza de manera verbal, se debe informar "de inmediato" al peticionario, de ser por escrito, dentro de los 5 días siguientes a los de la recepción. Adicionalmente, la autoridad "dentro del término señalado **remitirá la petición al competente** y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará". En este sentido, la Corte Constitucional ha advertido que "la simple respuesta de incompetencia constituye una evasiva a la solicitud, con lo cual la administración elude el cumplimiento de su deber y desconoce el principio de eficacia que inspira la función administrativa"[20].
Cabe resaltar en relación con los derechos de petición ejercidos ante particulares que se han diferenciado tres situaciones: (i) cuando el particular presta un servicio público o realiza funciones de autoridad, el derecho de petición opera como si se dirigiera contra la administración; (ii) si el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata, el trámite y resolución de estas peticiones están sometidos a los principios y reglas generales, establecidos en el Titulo II de la Ley 1437 de 2011 (anteriormente mencionadas); sin embargo, se ha señalado que (iii) si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad o no se trate de la protección de otro derecho fundamental, este será un derecho fundamental solamente cuando el legislador lo reglamente[21].

Siguiendo estas consideraciones, la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-951 de 2014, por medio de la cual se estudió el Proyecto de Ley Estatutaria "(p)or medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", precisó que el **núcleo esencial** del

derecho fundamental de petición comprende[22]: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión. En concordancia, se ha precisado que sus **elementos estructurales**[23] son: (i) el derecho de toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular; (ii) la solicitud puede ser presentada de forma verbal o escrita; (iii) la petición debe ser formulada respetuosamente; (iv) la informalidad en la petición; (v) la prontitud en la resolución; y (vi) la competencia del Legislador para reglamentar su ejercicio ante organización privadas.

Particularmente, en relación con la **respuesta** a la petición, se ha advertido en reiteradas oportunidades que, so pena de ser inconstitucional, esta debe cumplir con los requisitos de (i) **oportunidad**; (ii) ser puesta en **conocimiento** del peticionario[24] y (iii) resolverse de fondo con **claridad**, **precisión**, **congruencia y consecuencia**[25] con lo solicitado[26].

La respuesta, en consecuencia, se debe emitir en el término definido por la ley[27], tiene que ser efectivamente notificada al peticionario "pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido"**[28]** y, debe comprender una respuesta de fondo, clara, precisa, congruente y consecuente a la solicitud[29]. Particularmente, en virtud de esta última exigencia se ha determinado la vulneración del derecho fundamental de petición cuando se han emitido respuestas abstractas[30], escuetas[31], confusas, dilatadas o ambiguas[32], al considerar que carece de sentido que se responda la solicitud si no se resuelve sustancialmente la materia objeto de petición[33]. En consecuencia se ha explicado que, por ejemplo, la respuesta, puede implicar que "la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una **aclaración plena** de la respuesta dada"**[34]**. (Resaltado fuera de texto)

En este sentido, la Sentencia T-610 de 2008, reiterada en la C-951 de 2014, estableció que las respuestas a las peticiones deben reunir los requisitos resaltados a continuación para que se considere ajustada al Texto Superior:

La respuesta debe 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"(resaltado propio).

Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido**[35]**. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: "el derecho de petición se ejerce y agota en la

solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (…)"[36]. Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen.

Bajo este entendido, en la Sentencia T-099 de 2014, reiterada en la T-154 de 2017 se señaló que:

"Así, se ha advertido que se satisface este derecho cuando se emiten y reciben respuestas que abarcan **en forma sustancial y resuelven, en lo procedente, la materia objeto de solicitud**, independientemente del sentido, de manera que no puede entenderse vulnerado el derecho simplemente porque la contestación dada al peticionario dentro de los términos dispuestos sea negativa, pues si efectivamente atiende de fondo el asunto inquirido, se ha satisfecho tal derecho de petición." (Negrillas fuera de texto)

En cualquier caso, tal y como se señaló en la Sentencia T-888 de 2014, para responder una petición no basta con señalarle al solicitante las dificultades en la administración de la información requerida, "para dar respuesta de fondo al asunto, la administración no puede trasladar al peticionario las fallas o deficiencias en el manejo de la información solicitada", consideración que tiene mayor relevancia cuando se encuentran amenazados o vulnerados otros derechos fundamentales.

"La amplia jurisprudencia de la Corte Constitucional[2] ha establecido estos parámetros:
a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.
b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.
c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.
e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.
f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la

[2] pueden consultarse otras sentencias C-504 de 2004, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa, T-799 de 2006, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto, T-707 de 2007 M.P: Rodrigo Escobar Gil.

administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.
g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes...”

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA.

3. El fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que la orden del juez de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surtiría ningún efecto, esto es, caería en el vacío[4]. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado.

La carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo -verbi gratia se ordena la práctica de la cirugía cuya realización se negaba o se reintegra a la persona despedida sin justa causa-, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria[5]. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna[6].

En estos casos, se debe demostrar que en realidad se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela, esto es, que se demuestre el hecho superado[7], lo que autoriza a declarar en la parte resolutiva de la sentencia la carencia actual de objeto y a prescindir de orden alguna, con independencia de aquellas que se dirijan a prevenir al demandado sobre la inconstitucionalidad de su conducta y a advertirle de las sanciones a las que se hará acreedor en caso de que la misma se repita, al tenor del artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.

4. La carencia actual de objeto por daño consumado se presenta cuando la vulneración o amenaza del derecho fundamental ha producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela, de modo tal que ya no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete el peligro y lo único que procede es el resarcimiento del daño originado en la vulneración del derecho fundamental[8].

Recuérdese que la acción de tutela tiene un carácter eminentemente preventivo más no indemnizatorio, por regla general[9]. En otras palabras, su fin es que el juez de tutela, previa verificación de la existencia de una vulneración o amenaza de un derecho fundamental, dé una orden para que el peligro no se concrete o la violación concluya; sólo excepcionalmente se permite ordenar algún tipo de indemnización[10]. En este orden de ideas, en caso de que presente un daño consumado, cualquier orden judicial resultaría inocua[11] o, lo que es lo mismo, caería en el vacío[12] pues no se puede impedir que se siga presentando la violación o que acaezca la amenaza. La única opción posible es entonces la indemnización del perjuicio producido por causa de la violación del derecho fundamental, la cual, en principio, no es posible obtener mediante la mencionada vía procesal.

Esta figura de la carencia actual de objeto por daño consumado, se puede configurar ante la ocurrencia de dos supuestos: el primero de ellos se presenta cuando al momento de la interposición de la acción de tutela el daño ya está consumado, caso en el cual ésta es improcedente pues, como se indicó, tal vía procesal tiene un carácter eminentemente preventivo mas no indemnizatorio. A ello se refiere el artículo 6, numeral 4, del Decreto 2591 de 1991 cuando indica que "la acción de tutela no procederá... cuando sea evidente que la violación del derecho originó un daño consumado (...)". Esto quiere decir que el juez de tutela deberá hacer, en la parte motiva de su sentencia, un análisis serio en el que demuestre la existencia de un verdadero daño consumado, al cabo del cual podrá, en la parte resolutiva, declarar la improcedencia de la acción, sin hacer un análisis de fondo[13].

Adicionalmente, si lo considera pertinente, procederá a compulsar copias del expediente a las autoridades que considere obligadas a investigar la conducta de los demandados cuya acción u omisión causó el daño e informar al actor o a sus familiares sobre las acciones jurídicas de toda índole a las que puede acudir para el resarcimiento del daño.

5. El segundo supuesto tiene lugar cuando el daño se consuma en el transcurso del trámite de la acción de tutela: en primera instancia, segunda instancia o en el trámite de revisión ante la Corte Constitucional.

En esta hipótesis, la jurisprudencia constitucional ha indicado que si bien no resulta viable emitir la orden de protección que se solicitaba en la acción de tutela, es perentorio que, tanto el juez de instancia como la Corte Constitucional en sede de revisión[14]:

(i) Se pronuncien de fondo en la parte motiva de la sentencia sobre la presencia del daño consumado y sobre si existió o no la vulneración de los derechos invocados en la demanda, lo cual incluye, en el caso del juez de segunda instancia y de la Corte Constitucional, la revisión de los fallos precedentes para señalar si el amparo ha debido ser concedido o negado[15].

(ii) Hagan una advertencia "a la autoridad pública para que en ningún caso vuelva a incurrir en las acciones u omisiones que dieron mérito para conceder la tutela (...)", al tenor del artículo 24 del decreto 2591 de 1991[16].

(iii) Informen al actor o a sus familiares sobre las acciones jurídicas de toda índole a las que puede acudir para la reparación del daño[17].

(iv) De ser el caso, compulsen copias del expediente a las autoridades que considere obligadas a investigar la conducta de los demandados cuya acción u omisión causó el mencionado daño[18].

6. Ahora bien, advierte la Sala que es posible que la carencia actual de objeto no se derive de la presencia de un daño consumado o de un hecho superado sino de alguna otra circunstancia que determine que, igualmente, la orden del juez de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surta ningún efecto y por lo tanto quede en el vacío. A manera de ejemplo, ello sucedería en el caso en que, por una modificación en los hechos que originaron la acción de tutela, el tutelante perdiera el interés en la satisfacción de la pretensión solicitada o ésta fuera imposible de llevar a cabo.[19]

En estos caos, no obstante, la carencia actual de objeto, en reiterada jurisprudencia, esta Corporación ha concluido que es necesario que la Corte (i) se pronuncie de fondo en la parte motiva de la sentencia sobre la vulneración de los derechos invocados en la demanda y sobre los fallos de instancia para señalar que el amparo debía haber sido concedido y (ii) advertir a la demandada que no vuelva incurrir en las conductas violadoras de derechos fundamentales. Así mimo, también es procedente (iii) compulsar copias del expediente a las autoridades que se considere obligadas a investigar la conducta de los demandados que vulneren derechos fundamentales.

7. Visto lo anterior, es claro para la Sala que la carencia actual de objeto -por hecho superado, daño consumado u otra razón que haga inocua la orden de satisfacer la pretensión de la tutela- no impide un pronunciamiento de fondo sobre la existencia de una violación de derechos fundamentales y la corrección de las decisiones judiciales de instancia, salvo la hipótesis del daño consumado con anterioridad a la presentación de la acción de amparo ya que allí ésta es improcedente en virtud del artículo 6, numeral 14, del Decreto 2591 de 1991. Menos aun cuando nos encontramos en sede de revisión, espacio en el cual la Corte Constitucional cumple la función de fijar la interpretación de los derechos fundamentales como autoridad suprema de la jurisdicción constitucional.
Además, como se dejó entrever, un pronunciamiento judicial en este tipo de casos, a pesar de la ausencia de una orden dirigida a conceder la solicitud de amparo, tiene importantes efectos en materia prevención de futuras violaciones de derechos fundamentales por parte de los jueces de instancia y de las entidades públicas o privadas, e incluso, puede llegar a ser un primer paso para proceder a la reparación de perjuicios y a la determinación de responsabilidades administrativas, penales y disciplinarias.

5.1.1. Los derechos fundamentales al buen nombre, a la honra y a la presunción de inocencia

(i) El derecho fundamental al buen nombre

79. El artículo 15 de la Constitución reconoce el derecho fundamental al buen nombre. El buen nombre es la "*reputación, buena fama* (…) *mérito*"[166] o "*apreciación*"[167] que los miembros de la sociedad otorgan a una persona "*por asuntos relacionales*"[168]. En este sentido, el derecho fundamental al buen nombre es el derecho de los individuos a exigir al Estado y a los particulares el respeto y garantía de su reputación adquirida como consecuencia de su

trayectoria, acciones[169] y comportamientos en ámbitos públicos[170]. Este derecho "*protege a la persona contra ataques que restrinjan exclusivamente la proyección de la persona en el ámbito público o colectivo*"[171]. El buen nombre tiene "*carácter personalísimo*"[172], es uno de los más valiosos elementos del patrimonio moral y social[173] y es un factor "*intrínseco de la dignidad humana que a cada persona debe ser reconocida tanto por el Estado como por la sociedad*"[174].

80. El derecho fundamental al buen nombre no es un derecho *a priori* del que se goce indistintamente a partir de su reconocimiento normativo[175]. La reputación y estima social se adquieren como resultado de las "*conductas irreprochables*" [176] que los individuos realizan en la esfera pública. Esto implica que la protección del buen nombre tiene como presupuesto básico el mérito[177] y el alcance de la garantía que la Constitución otorga a este derecho es proporcional a la ascendencia que la persona tiene en la sociedad[178]. Por esta razón, "*no está en posición de reclamar respeto y consideración a su buen nombre quien ha incurrido en actos u omisiones que de suyo generan el deterioro del concepto general en que se tiene al interesado*"[179]. La Corte Constitucional ha indicado que el derecho fundamental al buen nombre se vulnera por la divulgación injustificada[180] de información "*falsa*"[181], "*errónea*"[182] y "*tergiversada*"[183] sobre un individuo que "*no tiene fundamento en su propia conducta pública*"[184] y que menoscaba su "*patrimonio moral*"[185], socava su prestigio y desdibuja su imagen frente a la colectividad social[186].

ANALISIS DEL CASO CONCRETO

En el caso bajo estudio, manifiesta el accionante que el día 15 de noviembre del año 2021, solicito a la empresa de telefonía celular tigo la instalación del servicio de teléfono, teléfono e internet, siendo instalado a partir del 15 de noviembre de 2021, asociado al contrato de factura 18504782, en Soledad. La cancelación de dicho servicio, debería hacerlo según lo convenido con la Empresa al momento que solicito la instalación del servicio del 15 al 20 de enero del año 2022, lo cual he realizado puntualmente.

Que ha recibido con la factura de la línea contratada 18504782, el cobro de una segunda línea con factura pendiente de pago por valor $ 235.143.00 IVA incluido, correspondiente a los meses de noviembre, diciembre y enero del año 2022, adquirido según la Empresa de telefonía celular Tigo a partir del 17 de septiembre del año 2021.

Que, debido a tal irregularidad, el día 06 de diciembre del año 2021 y 18 de enero del año 2022, realizó reclamo correspondiente ante la accionada, la cual no le ha entregado los soportes de adquisición de la línea en mención que en ningún momento ha adquirido, de la cual se le vienen haciendo facturaciones desde que según estos adquirido el día 17 de septiembre del año 2021.

A su turno el accionado, EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO manifiesta que, a nombre de la accionante, no registran servicios activos con Colombia Móvil S.A E.S.P. Que la petición de que trata la acción de tutela se refiere a los servicios de telecomunicaciones fijos que no son

prestados por Colombia Móvil S.A E.S.P. por lo que no es posible emitir ningún pronunciamiento.

Que, en atención a los hechos descritos en la acción de tutela, se precisa que, a nombre de la accionante, registran los servicios de internet, telefonía y televisión instalados en la dirección de esta, asociados al contrato No. 18504782, los cuales, se encuentran en estado activo desde el día 15 de noviembre de 2021; así mismo a la fecha presenta un saldo pendiente por valor de $77,201 IVA incluido, por el consumo del 01 al 31 de octubre, facturados en noviembre de 2022.
Que el 18 de diciembre de 2021 y el 21 de enero de 2022, el operador de telecomunicaciones profirió respuesta el 26 de octubre de 2021, con SS 1-61493295330624 CUN 3612220002071945.

En los términos de la comunicación descrita en precedencia, se generó un ajuste bajo contrato 16970977, por valor de $361,063 IVA incluido, por consumo de noviembre 17 al 30 y diciembre del 01 al 31, facturas noviembre y diciembre 2021, consumo del 01 al 31 enero, febrero del 01 al 28, por cargos básicos e intereses por mora facturados en los meses de marzo a abril de 2022, quedando dicho contrato sin saldos pendientes.

Finalmente, se genera el retiro de los reportes generados ante central de riesgo para los productos registrados bajo contrato 16970977.

De las pruebas obrantes dentro del plenario encuentra el despacho que la accionada aporta constancia de la contestación de los derechos de petición o reclamos realizados por el accionante, remitidos a esta, tal como se puede cotejar dentro de los pantallazos anexos, configurándose así de esta manera un hecho superado.

18 de diciembre de 2021

3612210002388937

Señor(a)

Osiris Ester Querales Rodriguez
osirisquerales@hotmail.com
Soledad, Atlántico
3012610040

Asunto: Respuesta a su solicitud

Apreciado(a): Osiris Ester

Para nosotros es muy importante mantener una comunicación transparente y clara con usted, por lo tanto, al revisar cuidadosamente su caso, queremos informarle que la respuesta es desfavorable.

Hemos recibido su comunicación el 6 de diciembre de 2021, identificada en nuestro sistema de información con el número CUN3612210002388937, mediante la cual nos manifiesta su inconformidad por el saldo pendiente en facturación, ya que el servicio fue instalado a partir del 15 de noviembre, solicita realizar las validaciones y explicaciones correspondientes.

Hemos procedido a verificar en nuestros sistemas de información encontrando que:

- Registra instalado el servicio de teléfono, televisión e internet, en la dirección KR 18 # 69 - 05 PI 1, instalado a partir del 15 de noviembre de 2021, asociado al contrato de factura 18504782, en soledad.
- En la dirección KR 18 # 69 – 05, registra el servicio de teléfono e internet, instalado a partir del 17 de septiembre de 2021 y que actualmente se encuentra asociado al contrato de factura 16970977, en soledad.

SERVICIOS HOGAR Servicios fijos prestados por UNE TELCO tigo

Cra. 16 No. 11A Sur 100
Sede Los Balsos
Medellín, Colombia
Conmutador: (574) 325 15 05 | Fax (574) 382 50 50

En relación con la inconformidad, con respecto al contrato de factura de 18504782, no registra saldos pendientes por cancelar, servicio instalado a partir del 15 de noviembre de 2021, en el contrato de factura 16970977, instalado a partir del 17 de septiembre de 2021, , registra un saldo pendiente por cancelar de $235.143.00 IVA incluido, correspondiente a los meses de noviembre, diciembre de 2021 y enero de 2022.

Dadas las condiciones que anteceden, no encontramos razones que lleve a nuestra empresa a anular los valores facturados, motivo por el cual hemos declarado su queja de factura de manera desfavorable.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que 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.tigo.com.co o Facebook: @TigoCol), línea gratuita de atención al usuario número *300 desde tu móvil Tigo, 118 desde teléfonos fijos, 018000 42 22 22 desde fijo y/o móvil o mediante comunicación escrita.

Une EPM Telecomunicaciones es el prestador de los servicios fijos de televisión, Internet y telefonía y Colombia Móvil S.A. E.S.P. es el prestador del servicio de Internet y Telefonía Móvil.

Cordialmente

Lida Marcela Mesa Colorado
Vicepresidencia De Experiencia a Clientes
Elabora: cgarciao

SERVICIOS HOGAR Servicios fijos prestados por UNE TELCO tigo

Cra. 16 No. 11A Sur 100
Sede Los Balsos
Medellín, Colombia
Conmutador: (574) 325 15 05 | Fax (574) 382 50 50

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9

Domina Entrega Total S.A.S. -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2022/10/26 13:43
Hoja 1/2

Domina Digital Certifica que ha realizado por encargo de **Luz Mary Lopez Lopez** identificado (a) con **C.C. 1020419128** 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 Domina Digital el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	9561270
Emisor	claudia.garcia@asesor.une.com.co **(respuestasolicitudestigo@tigo.com.co)**
Destinatario	osirisquerales@hotmail.com - Osiris Ester Querales Rodríguez
Asunto	1-49408157228274
Fecha Envio	2021-12-18 15:56
Estado Actual	Acuse de recibo

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2021/12/18 15:56:36	**Tiempo de firmado:** Dec 18 20:56:36 2021 GMT **Política:** 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6.
Acuse de recibo	2021/12/18 15:57:04	Dec 18 15:56:38 cl-t205-282cl postfix/smtp[30720]: 885FB124860A: to=<osirisquerales@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.([104.47.8.33]:25, delay=2.1, delays=0.13/0/0.66/1.3, dsn=2.6.0, status=sent (<27437316412c603bebaf0252519376cbec72f2d3661d0ed45f58e26ff809ccf7 com.co> [InternalId=1464583858212, Hostname=SJ0PR18MB4998.namprd1 com] 25318 bytes in 0.346, 71.409 KB/sec Queued mail for delivery -> 250 2.

Domina Entrega Total S.A.S. -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2022/10/26 13:43
Hoja 2/2

Contenido del Mensaje
1-49408157228274

Señor(a):

Gracias por haberse puesto en contacto con nosotros y enviarnos su solicitud, estamos adjuntando a este correo la respuesta. Si requiere información adicional, puede comunicarse con un asesor ingresando a Tigo.co/chat

Para nosotros es muy importante saber cómo fue la atención que recibió respecto a esta solicitud, ya que nos permite mejorar la experiencia que le brindamos a usted y todos nuestros clientes, cuéntenos por favor como fue aquí:

Vicepresidencia de Experiencia a Clientes

Este buzón es usado únicamente para el envío de respuestas electrónicas, por lo que le pedimos no responder este mensaje por favor.

Servicios fijos prestados por UNE TELCO

Adjuntos

3612210002388937.pdf

Descargas

--

21 de enero de 2022

3612220000091718

Señor(a)
OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ
KR 18 # 69 - 05
osirisquerales@hotmail.com
0
Soledad, Atlántico

Asunto: Respuesta a su solicitud.

Le agradecemos su contacto, así nos brinda la oportunidad de darle respuesta a sus inquietudes y mejorar su experiencia. Revisamos cuidadosamente su caso y le compartimos que la respuesta a su solicitud es parcialmente favorable.

En su comunicación recibida el 18 de enero de 2022 con CUN 3612220000091718, nos menciona que se encuentra inconforme por los cobros generados en el contrato 16970977 y nos solicita que:

Sean anulados los cobros, contrato de venta y paz y salvo.

Revisamos cuidadosamente su solicitud y encontramos que, bajo el contrato 16970977, fueron instalados a su nombre los servicios de telefonía, televisión e internet, para el inmueble ubicado en la dirección KR 18 # 69 - 05, en Soledad, dicho contrato a la fecha presenta un saldo pendiente de $319736,00 IVA incluido.

Teniendo en cuenta lo anterior, relacionamos que el análisis de los soportes de venta, nos permiten confirmar que no se hallaron inconsistencias en el proceso de contratación; dado que el soporte cumple con las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales asociadas al uso de los servicios contratados. Adjunto le remitimos el contrato de venta.

En este orden de ideas, y considerando que los servicios fueron activados bajo su titularidad, y que no se hallaron anomalías en la contratación de los mismos, le anunciamos que los cobros generados a su nombre, por concepto de servicios de telefonía, televisión e Internet asociados al contrato de facturación 16970977, son correctos y deben ser asumidos por usted.

SERVICIOS HOGAR *Servicios fijos prestados por UNE TELCO* tigo

Cra. 16 No. 11A Sur 100
Sede Los Balsos
Medellín, Colombia
Conmutador: (574) 325 15 05 | Fax (574) 382 50 50

En consecuencia, le anunciamos que no se accede a los ajustes de los valores adeudados, modificaciones de los reportes en las centrales de riesgo, ni se expide paz y salvo.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que 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.tigo.com.co o Facebook: @TigoCol), línea gratuita de atención al usuario número *300 desde tu móvil Tigo, 118 desde teléfonos fijos, 018000 42 22 22 desde fijo y/o móvil o mediante comunicación escrita.

Le recordamos nuestro compromiso de seguir trabajando diariamente para brindarle la mejor experiencia a nuestros clientes.

Lo invitamos a estar en contacto con nosotros a través de nuestro Centro de Ayuda en ayuda.tigo.com.co y Mi Tigo en micuenta.tigo.com.co.

UNE EPM Telecomunicaciones es el prestador de los servicios de Televisión, Internet y Telefonía, y Colombia Móvil S.A. E.S.P. es el prestador del servicio de Internet y Telefonía Móvil.

Gracias,

Cordialmente

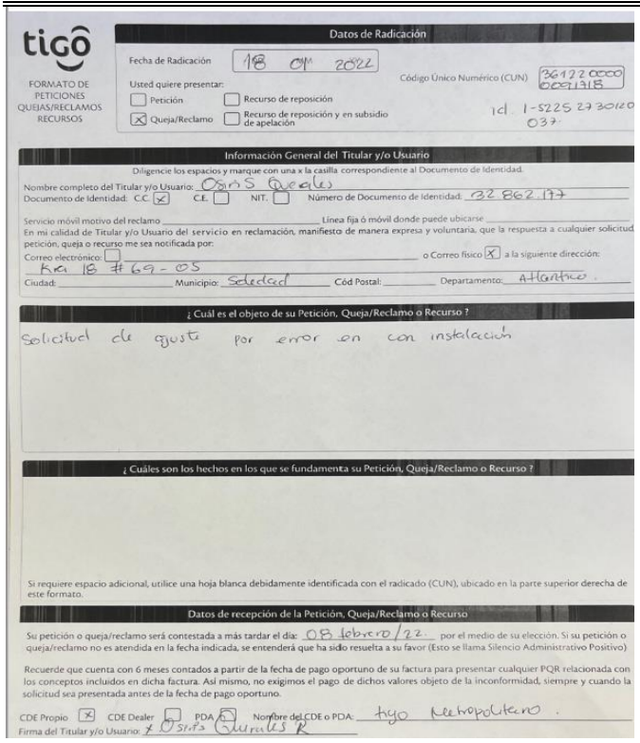
Lida Marcela Mesa Colorado
Gerente Soporte y PQR´s
Vicepresidencia de Experiencia a Clientes
Elaboró: CCONTRCO

SERVICIOS HOGAR *Servicios fijos prestados por UNE TELCO* tigo

Cra. 16 No. 11A Sur 100
Sede Los Balsos
Medellín, Colombia
Conmutador: (574) 325 15 05 | Fax (574) 382 50 50

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9



---

tigo
FORMATO DE PETICIONES QUEJAS/RECLAMOS RECURSOS

Datos de Radicación

Fecha de Radicación: 18 01 2022
Código Único Numérico (CUN): 361220000 0091718
Usted quiere presentar:
☐ Petición ☐ Recurso de reposición
☒ Queja/Reclamo ☐ Recurso de reposición y en subsidio de apelación
id. 1-5225 2730120 037

Información General del Titular y/o Usuario

Diligencie los espacios y marque con una x la casilla correspondiente al Documento de Identidad.
Nombre completo del Titular y/o Usuario: Osiris Querales
Documento de Identidad: C.C. ☒ C.E. ☐ NIT. ☐ Número de Documento de Identidad: 32 862 177
Servicio móvil motivo del reclamo _____ Línea fija ó móvil donde puede ubicarse _____
En mi calidad de Titular y/o Usuario del servicio en reclamación, manifiesto de manera expresa y voluntaria, que la respuesta a cualquier solicitud petición, queja o recurso me sea notificada por:
Correo electrónico: ☐ _____ o Correo físico ☒ a la siguiente dirección:
Kra 18 # 69 - 05
Ciudad: _____ Municipio: Soledad Cód Postal: _____ Departamento: Atlantico

¿ Cuál es el objeto de su Petición, Queja/Reclamo o Recurso ?

Solicitud de ajuste por error en con instalación

¿ Cuáles son los hechos en los que se fundamenta su Petición, Queja/Reclamo o Recurso ?

Si requiere espacio adicional, utilice una hoja blanca debidamente identificada con el radicado (CUN), ubicado en la parte superior derecha de este formato.

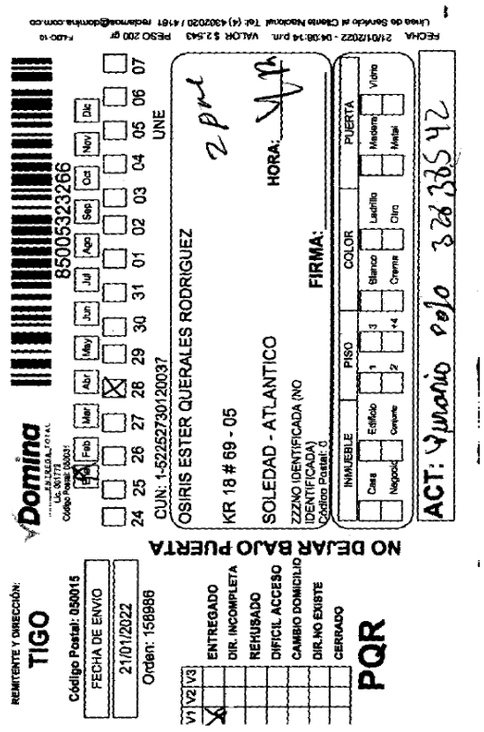
Datos de recepción de la Petición, Queja/Reclamo o Recurso

Su petición o queja/reclamo será contestada a más tardar el día: 08 febrero/22 por el medio de su elección. Si su petición o queja/reclamo no es atendida en la fecha indicada, se entenderá que ha sido resuelta a su favor (Esto se llama Silencio Administrativo Positivo)

Recuerde que cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha de pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura. Así mismo, no exigimos el pago de dichos valores objeto de la inconformidad, siempre y cuando la solicitud sea presentada antes de la fecha de pago oportuno.

CDE Propio ☒ CDE Dealer ☐ PDA ☐ Nombre del CDE o PDA: tigo Metropolitano
Firma del Titular y/o Usuario: Osiris Querales R

Domina
85005323266
CUN: 1-52252730120037
OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ
KR 18 # 69 - 05
SOLEDAD - ATLANTICO
ZZZNO IDENTIFICADA (NO IDENTIFICADA)
Código Postal: 0
FIRMA:
HORA: 2 pm
ACT: Usuario pojo 32838542
NO DEJAR BAJO PUERTA
REMITENTE Y DIRECCIÓN: TIGO
Código Postal: 050015
FECHA DE ENVIO 21/01/2022
Orden: 158986
ENTREGADO
DIR. INCOMPLETA
REHUSADO
DIFICIL ACCESO
CAMBIO DOMICILIO
DIR.NO EXISTE
CERRADO
PQR



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9

---

26 de octubre del 2022

CUN 3612220002071945

Señora
Osiris Ester Querales Rodriguez
osorisquerales@hotmail.com
KR 18 # 69 - 05
Soledad, Atlántico

Asunto: Respuesta a su solicitud

Le agradecemos su contacto, así nos brinda la oportunidad de darle respuesta a sus inquietudes y mejorar su experiencia.

Revisamos cuidadosamente su caso y le compartimos que la respuesta a su solicitud es favorable.

En atención al fallo tutelar 780-2022, proferido por el JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE SOLEDAD, procedemos a dar respuesta al derecho de petición generado el 18 de enero del 2022, toda vez que, nos menciona le generaron una doble instalación de servicios, generándole doble facturación, por lo tanto, solicita:

1. Se verifique la información.
2. Se confirme el retiro de los servicios bajo contrato 16970977.
3. Se genere el ajuste del valor adeudado, por error con la instalación.

Procedimos a verificar en nuestros sistemas de información, encontrando que bajo contrato 16970977, facturaba los servicios de telefonía, televisión e Internet, instalados en la dirección KR 18 # 69 - 05, en la ciudad de Soledad - Atlántico, para el cual a la fecha registra un saldo pendiente por valor de $361,063 IVA incluido, por consumo de noviembre 17 al 30 y diciembre del 01 al 31, facturas noviembre y diciembre 2021, consumo del 01 al 31 enero, febrero del 01 al 28, por cargos básicos e intereses por mora facturados en los meses de marzo a abril de 2022.

SERVICIOS HOGAR Servicios fijos prestados por UNE TELCO tigo

Carrera 48 # 20-45
Sede Principal - Medellín
www.tigo.com.co

De acuerdo con lo anterior se evidencia que, el día 13 de noviembre de 2021, mediante orden 1-48168704392225, se ingresa orden de servicios nuevos de telefonía, televisión e internet para la dirección KR 18 # 69 - 05 PI 1, en la ciudad de soledad, los cuales fueron instalados correctamente el día 15 de noviembre del mismo año.

Por otro lado, se evidencia que, por una novedad de plataforma ajena a nuestra voluntad los servicios de telefonía e internet instalados en la dirección KR 18 # 69 - 05, en la ciudad de Soledad, retirados desde el 09 de noviembre de 2020, mediante orden 1-36739921189815, se activaron generando facturas de cobro bajo contrato 16970977.

Motivo por el cual y después de evaluar su caso, nuestra compañía determinó acceder de manera favorable a su requerimiento realizando:

1. Se verifica la información de acuerdo con la solicitud.
2. Se confirma que, los servicios de telefonía e internet instalados en la dirección KR 18 # 69 – 05, en la ciudad de Soledad, registran retirados.
3. Se procede con un ajuste sobre la factura con número de contrato 16970977, por valor de $361,063 IVA incluido, por consumo de noviembre 01 al 30 y diciembre del 01 al 31, facturas noviembre y diciembre 2021, consumo del 01 al 31 enero, febrero del 01 al 28, por cargos básicos e intereses por mora facturados en los meses de marzo a abril de 2022, quedando sin saldos pendientes.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recursos 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 o red social y otro medio que haya sido previamente informado al usuario), línea gratuita de atención al usuario número 018000 422222 o 118 desde fijos o *300 desde líneas móviles Tigo, o mediante comunicación escrita.

Usted podrá presentar recurso cuando la queja presentada esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación.

Por medio de estos recursos usted solicita que la decisión sea revisada por el operador (Recurso de reposición) y en forma subsidiaria la decisión y revisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso de reposición en subsidio de apelación).

Le recordamos nuestro compromiso de seguir trabajando diariamente para brindarle la mejor experiencia a nuestros clientes.

SERVICIOS HOGAR Servicios fijos prestados por UNE TELCO tigo

Carrera 48 # 20-45
Sede Principal - Medellín
www.tigo.com.co

Finalmente, lo invitamos a estar en contacto con nosotros a través de nuestro Centro de Ayuda en ayuda.tigo.com.co y Mi Tigo en micuenta.tigo.com.co.

UNE EPM Telecomunicaciones es el prestador de los servicios de Televisión, Internet y Telefonía, y Colombia Móvil S.A. E.S.P. es el prestador del servicio de Internet y Telefonía Móvil.

Gracias,

Cordialmente

Lida Marcela Mesa Colorado
Gerente Soporte y PQR´s
Vicepresidencia de Experiencia a Clientes
Elaboró: Ksepullo

SERVICIOS HOGAR Servicios fijos prestados por UNE TELCO tigo

Carrera 48 # 20-45
Sede Principal - Medellín
www.tigo.com.co

Domina Entrega Total S.A.S. -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2022/10/26 13:54
Hoja 1/3

Domina Digital Certifica que ha realizado por encargo de Luz Mary Lopez Lopez identificado (a) con C.C. 1020419128 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 Domina Digital el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

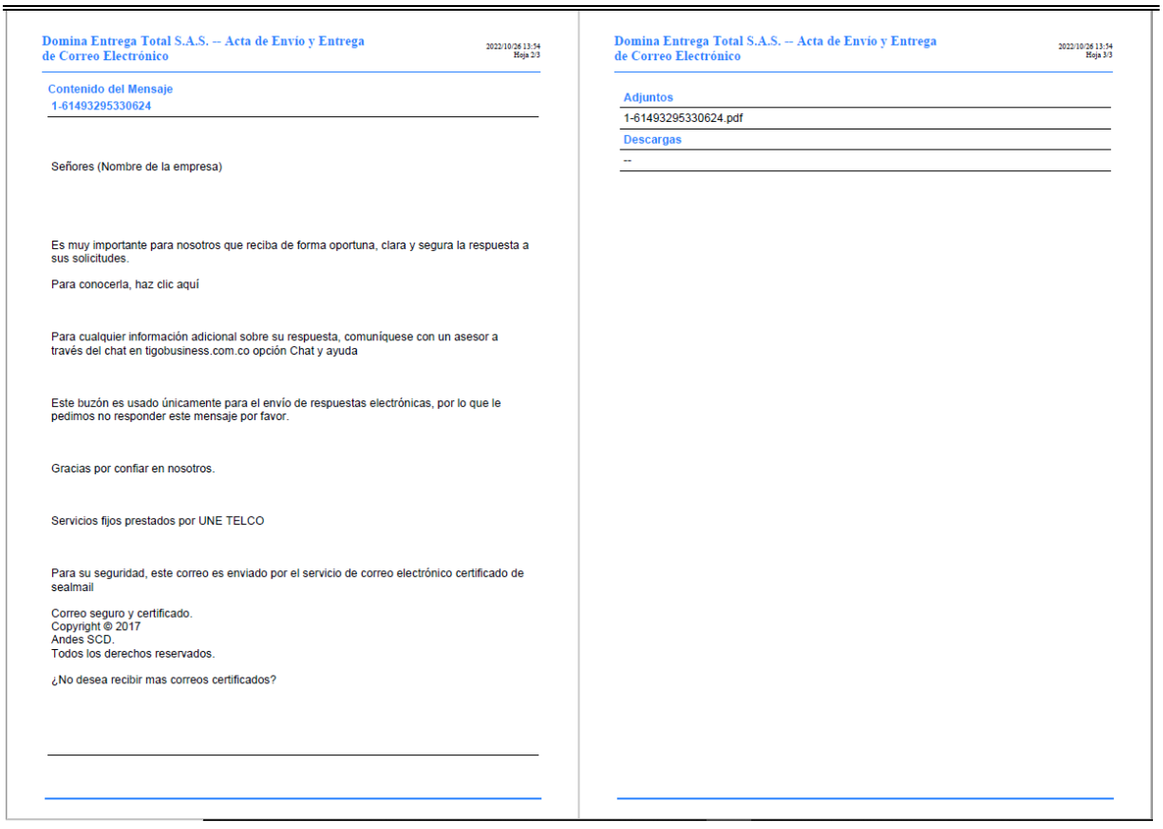
Id Mensaje	10469311
Emisor	lina.rojas@asesor.une.com.co (respuestasolicitudestigo@tigo.com.co)
Destinatario	osirisquerales@hotmail.com - OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ
Asunto	1-61493295330624
Fecha Envio	2022-10-26 13:51
Estado Actual	Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2022/10/26 13:52:09	Tiempo de firmado: Oct 26 18:52:09 2022 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.
El destinatario abrio la notificacion	2022/10/26 13:52:35	Dirección IP: 174.101.9.75 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 15_6_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Mobile/15E148
Lectura del mensaje	2022/10/26 13:53:51	Dirección IP: 174.101.9.75 United States of America - Indiana - Evansville Agente de usuario: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 15_6_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Mobile/15E148

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9



Domina Entrega Total S.A.S. -- Acta de Envio y Entrega de Correo Electrónico
2022/10/26 13:54 Hoja 2/3

Contenido del Mensaje
1-61493295330624

Señores (Nombre de la empresa)

Es muy importante para nosotros que reciba de forma oportuna, clara y segura la respuesta a sus solicitudes.

Para conocerla, haz clic aquí

Para cualquier información adicional sobre su respuesta, comuníquese con un asesor a través del chat en tigobusiness.com.co opción Chat y ayuda

Este buzón es usado únicamente para el envío de respuestas electrónicas, por lo que le pedimos no responder este mensaje por favor.

Gracias por confiar en nosotros.

Servicios fijos prestados por UNE TELCO

Para su seguridad, este correo es enviado por el servicio de correo electrónico certificado de sealmail

Correo seguro y certificado.
Copyright © 2017
Andes SCD.
Todos los derechos reservados.

¿No desea recibir mas correos certificados?

Domina Entrega Total S.A.S. -- Acta de Envio y Entrega de Correo Electrónico
2022/10/26 13:54 Hoja 3/3

Adjuntos
1-61493295330624.pdf
Descargas
--

El máximo tribunal constitucional ha dicho: "*La carencia actual de objeto por hecho superado se configura cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. En este sentido, la jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela*", conforme a las pretensiones solicitadas por el accionante.

El despacho se abstendrá de estudiar los demás derechos incoados por el actor, en virtud de que con la resolución de las peticiones se les da solución a las pretensiones invocados por este en la acción constitucional.

En Mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución.

RESUELVE:

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

RADICACIÓN: 08-758-41-89-004-2022-0078000
ACCIÒN DE TUTELA
Accionante: OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ C.C. 32.862.177
Accionado: EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL TIGO NIT 900092385-9

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO dentro de la acción de tutela presentada para el amparo del derecho fundamental de **PETICIÓN, BUEN NOMBRE Y DEBIDO PROCESO** invocado por el accionante **OSIRIS ESTER QUERALES RODRIGUEZ**, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE este fallo a los interesados y al defensor del pueblo personalmente o por cualquier otro medio expedito

TERCERO: DECLARAR que contra el presente fallo procede IMPUGNACIÓN, conforme a los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1.991.-

CUARTO: SI no fuere impugnado el presente fallo, remítase la actuación a la HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL, en los términos y para los efectos del inciso 2 del artículo 31 del Decreto 2591 de 1.991.-

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.

MARTA ROSARIO RENGIFO BERNAL

JUEZ

JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE SOLEDAD, TRANSFORMADO TRANSITORIAMENTE A JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÙLTIPLES DE SOLEDAD POR EL ACUERDO PCSJA18-11093 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018.-
Constancia: El anterior auto se notifica por anotación en Estado **No. __** En la secretaría del Juzgado a las 8**:00 A.M** Soledad,

_____
LA SECRETARIA

Firmado Por:

Marta Rosario Rengifo Bernal

Juez Municipal

Juzgado Municipal

Civil 005

Soledad - Atlantico

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: **f971f2d7f3065ffd779be641b04ceb1336b217d95f696d69ed958ea07b7d9119**

Documento generado en 15/11/2022 08:31:59 AM

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