Estimada área de informes,

Reciban un cordial saludo,

Para todos los fines pertinentes, comedidamente informo que el día 7 de febrero de 2025, fue radicada contestación a la demanda ante el Juzgado Veinticuatro (24°) Civil Municipal de Bogotá D.C., dentro del proceso que a continuación Se describe:

|  |  |
| --- | --- |
| **REFERENCIA:** | PROCESO VERBAL |
| **EXPEDIENTE:** | 11001-40-03-2024-01018-00 |
| **DEMANDANTES:** | MARÍA FERNANDA BAMBAGUE |
| **DEMANDADOS:** | COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. |
| **CASE:** | 24175 |
| **TIPO DE VINCULACIÓN:** | DIRECTA |
|  |  |

**HECHOS**

1. El 13 de junio de 2019 la señora María Fernanda Bambague Jiménez solicitó un cambio de número de línea celular ante COMCEL S.A., ya que necesitaba liberar el número 3046779708 para trasladarlo a otro operador. Así pues, su intención era reemplazar la línea ya mencionada la cual se encontraba en pospago por la línea 3193277765 que estaba en prepago.
2. De acuerdo a la solicitud elevada un asesor de COMCEL S.A. realizó el cambio respectivo y le manifestó que en el transcurso del día se haría efectivo el cambio de líneas.
3. La demandante indica que para la misma fecha fue alertada por familiares y amigos acerca de la imposibilidad de establecer comunicación con ella cuando se realizaba marcación a la línea 3046779708, pues es escuchaba un mensaje que advertía que el número no había sido activado.
4. El día 22 de junio se acercó de nuevo a una oficina de COMCEL S.A. en búsqueda de una solución para su inconveniente, en donde le explicaron inicialmente que la desactivación de la línea se dio como consecuencia de la falta de consumo. Ante dicha situación radicó una PQRS que tuvo respuesta el 09 de julio de 2019 la cual no se resolvió a su favor. Por lo anterior interpuso un nuevo PQRS el día 08 de agosto de 2019 el cual se resolvió desfavorablemente con comunicación del 15 de agosto de 2019 y sobre esta última interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación.
5. El día 17 de agosto de 2021 se citó a conciliación a COMCEL S.A., a la audiencia que se encontraba agendad apara el día 27 de agosto del mismo año, sin que la convocada hubiese asistido a la misma.

**PRETENSIONES SUBJETIVADAS**

1. Que se declare que la demandada debe indemnizar a la demandante por los perjuicios civiles morales causados.
2. Que como consecuencia de dicha responsabilidad se debe cancelar a la demandante los perjuicios civiles y morales que se estiman así:
* Perjuicio Moral: 200 SMMLV ($202.996.000)
* Daño Emergente: $3.044.940
* Lucro Cesante Futuro: $140.000.000
1. Que los valores reconocidos se paguen con los intereses generados.

**TOTAL PRETENSIONES SUBJETIVADAS: $346.040.940**

**CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA**

La contingencia se califica como **PROBABLE** toda vez que, en el presente asunto obran medios de prueba que acreditan que existió un incumplimiento atribuible a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. -COMCEL S.A., con ocasión a la desactivación de la línea 3046779708.

Sea lo primero indicar que entre COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. y la señora María Fernanda Bambague existió una relación contractual derivada del servicio móvil prestado con la línea 3046779708. Así mismo, debe advertirse que en el proceso está probado que, hubo un incumplimiento en la desactivación de la línea 3046779708, teniendo en cuenta que no transcurrió el término de dos (2) meses que establece la Resolución CRC 5111 de 2017 en su artículo primero, para que el operador pueda disponer del número de la línea celular por desuso, teniendo en cuenta que la línea 3046779708 fue desactivada el mismo día que pasó del servicio pospago a prepago.

Aunado a lo anterior, debe indicarse que, obran múltiples requerimientos presentados por el demandante a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. con relación a la no activación de la línea celular 3046779708 en modalidad prepago. Sin embargo, dichos requerimientos no fueron atendidos favorablemente y en cada una de éstos se advirtieron circunstancias que no eran congruentes entre sí. En una primera comunicación del 8 de julio de 2019, se indicó a la demandante que debía acercarse a un centro de atención para solicitar la reserva de la línea celular para una posible activación. Posteriormente, mediante comunicación del 19 de julio de 2019 se indicó que la línea fue desactivada debido a que transcurrieron 150 días sin que se registraran consumos de servicio, recargas ni emisión de mensajes, por lo que la línea no se encontraba disponible al ser reasignada. Luego, en respuesta del 15 de agosto del mismo año se le indicó que la línea celular fue desactivada por no contar con consumos desde marzo de 2019 y ante esta situación fue devuelta al operador donante. Finalmente, el 10 de septiembre del 2019, se indicó a la demandante que la empresa estaba imposibilita para reactivar la línea celular debido a que el prefijo 304 pertenecía a otro operador móvil y al haber transcurrido más de 28 días, luego de su desactivación la misma regresó al operador donante, por lo que no era posible acceder a la petición. En ese sentido, una vez revisadas las comunicaciones ya mencionadas se advierte que efectivamente se presentó un error dentro del trámite de cruce de líneas al interior de la empresa, pues no le asiste razón a la compañía al indicar que la línea celular con prefijo 304 no contaba con consumos desde el mes de marzo de 2019, ya que la misma estaba ligada a un plan pospago, lo que se suma al hecho de que la solicitud de cruce de líneas se hizo el 13 de junio de 2019 y posteriormente la primera petición realizada por la demandante se radicó el 22 de junio del mismo año, cuando solo habían pasado 10 días desde el momento en que se generó la desactivación. Es así que, la demandante siguió las instrucciones del operador móvil sin que hubiesen transcurrido más de 28 días luego de la desactivación, momento en el cual según advierte la empresa en una de las comunicaciones emitidas, se debe regresar la línea a su operador de origen, por lo que, el trámite de devolución de la línea al primer operador se dio, pese a que la usuaria sí empleó los medios a su disposición de manera oportuna para que se realizara la activación de la línea y aun así la misma no fue activada y fue devuelta al primer operador. En suma de lo anterior, obra en el plenario una resolución emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio por la cual se resolvió un recurso de apelación, la cual revocó la decisión empresarial proferida por el operador COMCEL S.A., en donde se señala que la desactivación de la línea fue equivocada, pues desconoce lo establecido en el artículo 1º de la Resolución CRC 5111 de 2017. En consecuencia, la contingencia se califica como probable.

Todo lo anterior, sin perjuicio del carácter contingente del proceso.

**LIQUIDACIÓN OBJETIVA DE LAS PRETENSIONES**

Como liquidación objetiva de las pretensiones se estima un monto de **$2.847.000**

Sin perjuicio de lo expuesto en la contingencia, en caso de que se acceda a las pretensiones, se deberá tener presente que no obra prueba alguna acerca de las afectaciones que se describen en la demanda con relación al perjuicio moral, el daño emergente y lucro cesante futuro como consecuencia de la desactivación de la línea celular 3046779708.

No obstante, con el fin de establecer una suma objetiva en el presente asunto, se debe tener en cuenta que la cuantificación de una indemnización deber ser razonable y proporcional al daño comprobado, sin que esta pueda transformarse en una sanción punitiva pues se trata de un mecanismo de compensación para mitigar el sufrimiento ocasionado. Atendiendo a dicha premisa se realiza la siguiente objetivación:

* **Daño Moral:** $2.847.000

Este valor se tasa en 2 SMMLV dejando en claro la ausencia de antecedentes jurisprudenciales aplicables al caso concreto en donde se haya cuantificado el perjuicio moral como consecuencia de la desactivación de una línea celular. Es así que corresponderá al juez establecer un monto específico para este rubro, sin embargo, atendiendo a las distintas gestiones que debió adelantar la demandante sin que hubiese conseguido la activación de su línea celular, se estima un perjuicio por una suma no mayor a $2.847.000.

* **Daño Emergente:** 0$

Las sumas pretendidas por este concepto no serán objetivadas, pues la parte demandante sustenta su pretensión en presuntos gastos de movilización, asesorías jurídicas, gastos de envío de documentos y sus transportes, sin que se encuentre sustento documental en el expediente y mucho menos se sustentó ante el despacho de qué manera se llegó a la suma pretendida por concepto de daño Emergente. Ante la falta de certeza y carácter objetivo de esta pretensión, será desestimada.

* **Lucro Cesante Futuro**: $0

Bajo la premisa anterior, este concepto no será valorado, pues se trata de una pretensión basada en una premisa hipotética e incierta. Según el dicho de la demandante, ante la imposibilidad de contar con su línea móvil activa, no recibió múltiples llamadas con las que iba a asegurar la firma de múltiples contratos de construcción de viviendas de interés social, circunstancia que escapa de cualquier premisa objetiva. Basta con revisar las documentales que obran en el plenario en las cuales no se observa ninguna clase de contrato celebrado y en ejecución para la fecha de los hechos, o en su defecto una constancia que constate la imposibilidad de la ejecución de un contrato celebrado entre la demandante y un tercero bien sea como persona jurídica o natural, lo que se suma a la clara premisa hipotética y especulativa que se extrae de la misma pretensión, pues se advierte que se generó un perjuicio bajo el concepto de lucro cesante atendiendo a que la demandante se encontraba *“a la espera de firmar contratos”* con múltiples empresas, situación que no puede ligarse al evento que nos ocupa y que claramente es una mera hipótesis subjetiva planteada en un escenario ajeno a la realidad. Por lo anterior, esta pretensión será desestimada.

**TOTAL PRETENSIONES OBJETIVADAS: $2.847.000**