

Cartagena de Indias, D. T. y C., veinticuatro (24) de enero de dos mil veintitrés (2023).

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO, RADICACIÓN Y PARTES INTERVINIENTES

Medio de control	ACCIÓN DE TUTELA – IMPUGNACIÓN
Radicado	13001-33-33-012-2022-00387-01
Accionante	MARÍA MÓNICA MERCADO SALGADO
Accionados	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. (MOVISTAR)- SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO DATA CRÉDITO EXPERIAN
Magistrado Ponente	LUÍS MIGUEL VILLALOBOS ÁLVAREZ
Tema	DERECHO DE PETICIÓN

II.- PRONUNCIAMIENTO

Procede la Sala¹ a resolver la impugnación presentada por la accionante señora MARÍA MÓNICA MERCADO SALGADO, contra la sentencia de tutela de fecha veintidós (22) de noviembre de dos mil veintidós (2022), proferida por el Juzgado Décimo Segundo Administrativo del Circuito de Cartagena, a través de la cual se amparó el derecho de petición impetrado por la actora.

III.- ANTECEDENTES

1. DEMANDA²

1.1. Hechos Relevantes:

Los hechos de la demanda se pueden resumir de la siguiente manera:

- La accionante adquirió un producto con la compañía Colombia Telecomunicaciones S.A. (Movistar), correspondiente a la cuenta número 2973272169.

¹ Esta decisión se toma mediante Sala virtual en aplicación del ARTICULO 4 del ACUERDO PCSJA20-11521 de 19 de marzo de 2020 de Consejo Superior de la Judicatura, mediante el cual los cuerpos colegiados de las Altas Cortes y Tribunales del país podrán hacer reuniones de trabajo y sesiones virtuales.

² Visible en folios 1-4 del archivo 01Demanda del expediente digital



- El 14 de julio del año 2020 mediante radicado número 80775639 realizó solicitud de manera telefónica para la cancelación del servicio.
- En vista de que seguía llegando un cobro del servicio que meses antes había cancelado, el día 18 de septiembre de 2020 radicó una queja en la oficina principal de Movistar de la ciudad de Cartagena la cual quedó identificada con el número CUN 4433201019946510 por el cobro injustificado que se le venía realizando.
- El 29 de septiembre de 2020 recibió de Movistar, el comunicado de respuesta a la queja del 18 de septiembre, en la cual se resolvía atender su reclamación de forma favorable.
- El 9 de diciembre de 2020 se le expide en el Centro de Experiencia Cartagena Bocagrande Av. San Martín certificado de pagos al día del servicio correspondiente a la cuenta número 2973272169.
- Al ver que le seguían llegando los mensajes de cobro del mismo servicio, en el mes de abril de 2021, la actora solicitó nuevamente y por tercera vez una PQR por la página, la cual quedó registrada con el número de radicado CUN 4433211005652623 en el que insistía que se le ajustaran los cobros de la cuenta 2973272169 y que no se le volvieran a generar el envío de cobros de dicha deuda ya que esta cuenta se encontraba cancelada desde el 14 de julio de 2020 y se le había expedido el paz y salvo.
- El 29 de abril de 2021 recibió respuesta al radicado CUN 4433211005652623 en el cual le indican que su reclamación había sido atendida nuevamente de forma favorable.
- Luego de varios años solicitando la corrección y/o compensación a la compañía Colombia Telecomunicaciones S.A. (Movistar), le siguen llegando cobros injustificados.
- Al solicitar un crédito personal en una entidad financiera, el mismo no es aprobado ya que la compañía Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP presuntamente la tenía reportada en las Centrales de Riesgo; señala la



actora que, debido a ello, perdió la posibilidad de realizar una gran oportunidad de negocio que llevaba varios meses concretando y en el que tuvo una gran pérdida de dinero. En ese sentido, bajo el derecho constitucional de conocer, actualizar y rectificar la información que repose en banco de datos Data Crédito, solicitó informe de reportes negativos.

- Al ver que la empresa Colombia Telecomunicaciones S.A. (Movistar), no le daba resolución a sus múltiples peticiones hechas desde hace varios años atrás y además de lo anterior, se veía reflejado el reporte en la central de riesgo Data Crédito Experian S.A, mediante derecho de petición le solicitó a la Superintendencia de Industria y Comercio el acompañamiento en su solicitud ante Colombia Telecomunicaciones S.A. (Movistar)
- La respuesta de la Superintendencia de Industria y Comercio fue indiferente a su solicitud y se desligó por completo de las competencias establecidas para la protección de los derechos de las personas.
- El 7 de octubre de 2022 nuevamente y por cuarta vez realizó solicitud de manera escrita mostrando todo lo que le ha pasado y pidiendo una solución definitiva a su situación.
- Una vez transcurrido el término para la resolución de la petición del 7 de octubre de 2022 la compañía Colombia Telecomunicaciones S.A., ha sido renuente toda vez que no han dado una respuesta oportuna, clara, completa, congruente, coherente y de fondo al asunto solicitado en las múltiples peticiones realizadas.
- Finalmente, el día 26 de octubre de 2022 ad portas de vencerse el término establecido por la Ley 2157 de 2021 que le vencía el 29 de octubre de 2022 de "Borrón y Cuenta Nueva" ya dándose por vencida, tomó la decisión de pagar el dinero que le estaba pidiendo Colombia Telecomunicaciones S.A. (Movistar)

1.2. Pretensiones:



La accionante solicita el amparo del derecho de petición en los siguientes términos³:

“PRIMERA: Tutelar el derecho fundamental de petición, y en consecuencia: Ordenar a Colombia Telecomunicaciones S.A., dar resolución oportuna, clara, completa, congruente, coherente y de fondo al asunto solicitado en la petición hecha el 7 de octubre de 2022.

SEGUNDA: Ordenar a Colombia Telecomunicaciones S.A., retirar de su base de datos la información de cobro injustificado a su nombre para que no vuelvan a continuar realizándole notificaciones a cualquiera de sus mecanismos de ubicación o de contacto como correo electrónico y número telefónico realizando cobros injustificados pudiendo incurrir en desacato a sentencia judicial.

TERCERA: Ordenar a Colombia Telecomunicaciones S.A., rectificar su buen nombre ante las centrales de riesgo y solicitar retirar de manera inmediata todas y cada una de los reportes negativos realizados en su nombre.

CUARTA: Ordenar a la empresa Data Crédito Experian S.A., restituir su buen nombre desacreditado y expuesto por la compañía Colombia Telecomunicaciones S.A., restituyendo su derecho y realizando la corrección en la plataforma Data Crédito Experian S.A.

QUINTA: Ordenar a la empresa Data Crédito Experian S.A., realizar la corrección y rectificación en su puntaje (SCORE) menoscabado con el reporte negativo hecho por la compañía Colombia Telecomunicaciones S.A.

SEXTA: Ordenar a la compañía Colombia Telecomunicaciones S.A., realizar la devolución de dineros pagados injustamente.”

2. ACTUACIÓN PROCESAL

2.1. Admisión y notificación.

La acción de tutela de la referencia, fue presentada y repartida al Juzgado Décimo Segundo Administrativo Oral del Circuito de Cartagena⁴ para conocer de la presente acción, y mediante providencia de fecha ocho (8) de noviembre de dos mil veintidós (2022)⁵, procedió a admitir la solicitud de amparo, notificar a las accionadas y ordenar a estas para que en el término de dos (2) días, contados a partir de la respectiva notificación, rindieran informe sobre los hechos y pretensiones alegados dentro del escrito de tutela

³ Visible en folio 11 del archivo 01Demanda del expediente digital
⁴ Visible en folio 1 del archivo 06ActaReparto del expediente digital
⁵ Visible en archivo 08AutoAdmiteTutela del expediente digital

y ejerciera su derecho a la defensa, conforme a lo estipulado en el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991.

2.2. De la contestación de la tutela.

- Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Movistar)⁶

Mediante memorial de fecha 10 de noviembre de 2022, a través de correo electrónico, en donde plantea que el 10 de noviembre de 2022 dio respuesta oportuna y de fondo a la petición de la accionante donde se le comunicó que, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP actúa conforme a la ley establecida y por consiguiente no se ha vulnerado sus derechos. En esa línea, confirma que procedió a eliminar el reporte en las centrales de riesgo bajo el documento de identidad No. 1128060473, y que la actora no presenta reportes negativos en las centrales de riesgo por parte de la compañía.

Aunado a lo anterior, señala que la acción de tutela no es procedente para dar solución a los hechos planteados por la actora, en virtud de que existen mecanismos especializados a través de los cuales los usuarios y suscriptores pueden requerir y obtener la protección de sus derechos como consumidores del servicio, de acuerdo al Régimen de Protección a los Usuarios, especialmente lo dispuesto en la Resolución CRC 5111 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la Circular Externa Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y la Ley 1341 de 2009.

- Data Crédito Experian S.A.⁷

A su turno, Data Crédito Experian S.A. presentó informe donde señala que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la parte accionante. La historia de crédito de la parte actora, expedida el diez de noviembre de 2022 a las 11:53 a.m., reporta la siguiente información:

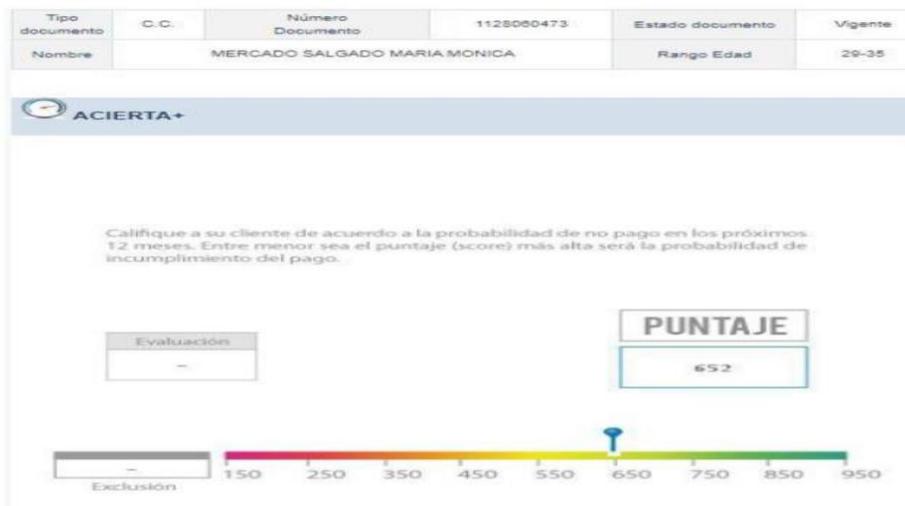
⁶ Visible en archivo 11Informe del expediente digital

⁷ Visible en archivo 17InformeDataCredito del expediente digital



INFORMACION BASICA		UB314B5	
C.C #01128060473 ()	MERCADO SALGADO MARIA MONICA	DATA CREDITO	
VIGENTE	EDAD 29-35 EXP.06/07/12 EN CARTAGENA	[BOLIVAR]	10-NOV-2022
+PAGO VOL	CTC COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	202102 014807188 202002 202102	PRINCIPAL
	MOVIL	ULT 24 -->[NNNNNNNNNN-N][-----]	
		25 a 47-->[-----][-----]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: IND	CLAU-PER:000
RECLAMO CERRADO		DATOS RATIFICADOS	202211
+PAGO VOL	CDC MOVISTAR	202104 973272169 201911 202104	PRINCIPAL
	SERVICIO FIJO	ULT 24 -->[----NN-NNN-N][NNNN-----]	
		25 a 47-->[-----][-----]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: IND	CLAU-PER:000
RECLAMO CERRADO		DATOS RATIFICADOS	202210
+PAGO VOL	CDC MOVISTAR	202006 853358395 202002 202412	PRINCIPAL
	SERVICIO FIJO	ULT 24 -->[NNNN-----][-----]	
		25 a 47-->[-----][-----]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: IND	CLAU-PER:000 TELEFONICA

Manifiesta a su vez, que el score genérico de Experian Colombia S.A. – DATA CRÉDITO no es instrumento de aprobación o rechazo de solicitudes. Esta facultad recae exclusivamente sobre la entidad que presta el servicio financiero o crediticio; La parte accionante, sostiene que Experian Colombia S.A. – Data Crédito vulnera su derecho de hábeas data debido a que el score que le ha sido asignado por dicho operador de la información, es muy bajo. Agrega que su bajo puntaje crediticio ha conducido a la denegación de créditos y acceso a subsidios otorgados por el Estado.



El puntaje o score anteriormente ilustrado, fue elaborado por Experian Colombia S.A. - Data Crédito, de conformidad con las técnicas y metodologías descritas en precedencia, y, se reitera, el mismo no es una recomendación para que se suscriba o deniegue un crédito o un servicio, pues es a la entidad



financiera o comercial a quien corresponde analizar las condiciones patrimoniales del deudor, su capacidad de pago y sus características financieras específicas. Esta herramienta no constituye un elemento de juicio definitivo que se pueda usar como única base para tomar una decisión, ni desplaza el juicio del analista del crédito para la aprobación o denegación de un producto.

- Superintendencia de Industria y Comercio⁸

La Superintendencia de Industria y Comercio, en su informe señalaron que una vez verificado el “Sistema de Tramites-Consulta de Tramites” de la entidad, se logró constatar que el 3 de mayo del presente año bajo el radicado No 21-182650 se encuentra reclamación presentada por parte del accionante la señora María Mónica Mercado Salgado, identificada con cédula de ciudadanía No 1128060473, en contra del operador de servicios Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (Movistar), sobre los hechos referidos en la presente tutela.

Agrega que de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019 que modificó la Ley 1341 de 2009, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce las funciones de Inspección, Control y Vigilancia de la protección de los derechos de los usuarios de Telecomunicaciones, y del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el cual resulta aplicable siempre y cuando se trate de controversias surgidas con ocasión del ofrecimiento, celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, bajo el entendido que dicha prestación se desarrolle en virtud de la suscripción de un contrato de adhesión; por lo tanto, esa Superintendencia como autoridad de protección y vigilancia de los derechos de los usuarios TIC, es competente para verificar que los operadores de servicios cumplan a cabalidad con el Régimen Integral de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En ese entendido, respecto a la reclamación presentada por la actora, se han adelantado las siguientes actuaciones:

⁸ Visible en archivo 23InformeSuper del expediente digital

• **Denuncia No 21-182650.**

El 3 de mayo de 2022, la accionante presentó denuncia en contra del operador de servicios Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (MOVISTAR) con ocasión a la inconformidad por el presunto cobro posterior a la solicitud de terminación del contrato de prestación de servicios. El trámite dado a la denuncia referenciada consistió en informarle a la accionante que debía agotar el trámite de reclamación directa ante el operador de servicios, esto es, la presentación de la petición, queja o reclamo ante el operador. Dicha actuación fue informada el día 23 de junio de 2021 al usuario al correo electrónico: mariamoncamercado@gmail.com.

Pese a lo anterior, manifiesta que, una vez analizado el escrito de la tutela del asunto, se solicitó la radicación como denuncia nueva,⁹ con la finalidad de realizar una averiguación preliminar, cuyo resultado permita determinar si en el presente caso existe una presunta vulneración al Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de comunicaciones por parte del operador de servicios Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (Movistar) debido al presunto incumplimiento en la materialización de las decisiones empresariales identificadas con el CUN 4433201019946510, 4433211005652623 y 4433221016864763.

En este sentido, mediante Oficio del 10 de noviembre de 2022 radicado bajo el No 22-445362 se efectuó requerimiento al operador, para que allegue en un término de cinco (5) días hábiles la información necesaria para reunir mayores elementos de juicio y emitir un pronunciamiento de fondo que en derecho corresponda, cuyo plazo de respuesta vence el dieciocho (18) de noviembre de 2022. Señalan que, de igual manera, se envió comunicación al accionante mediante radicado No 22-445362 consecutivo 1, informando el trámite dado por parte de esta Superintendencia.

Concluye afirmando que conforme a lo expuesto y a los hechos narrados en la presente tutela no se refleja prueba alguna de la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales alegados por el accionante por parte de la Superintendencia, ya que como se señaló, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones ha impartido el trámite

⁹ Visible en folio 4-6 del archivo 25Anexo2Super del expediente digital



correspondiente a la queja presentada por la usuaria.

3. Sentencia impugnada¹⁰

A través de sentencia de fecha veintidós (22) de noviembre de dos mil veintidós (2022) proferida por el Juzgado Décimo Segundo Administrativo del Circuito de Cartagena dispuso lo siguiente:

“PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora MARÍA MÓNICA MERCADO SALGADO, vulnerado por la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (MOVISTAR), de conformidad con lo expuesto.

SEGUNDO: ORDENAR al Representante Legal de la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (MOVISTAR), o quien haga sus veces, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo hubiere hecho, proceda a ofrecer respuesta de fondo, clara, precisa y congruente de la petición elevada por la señora MARÍA MÓNICA MERCADO SALGADO el día 7 de octubre de 2022 y notifique tal decisión conforme a las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

TERCERA: ADVIÉRTASE a la accionada que de volver a incurrir en los mismos hechos que dieron origen a la presente acción de tutela se hará acreedora a las sanciones del caso.

CUARTO: NEGAR el amparo constitucional solicitado por la accionante frente a los derechos al habeas data y al buen nombre, por las razones expuestas en el presente proveído.

QUINTO: DECLARAR la improcedencia de la acción de tutela frente a la reclamación de derechos económicos en cabeza de la actora María Mónica Mercado Salgado.

SEXTO: NOTIFICAR la presente providencia al Representante Legal de la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (MOVISTAR), o quien haga sus veces al momento de la notificación, a través del medio más expedito”.

El A quo decidió amparar, el derecho de petición invocado por el accionante; considerando que, tras realizar un análisis de las pruebas en el plenario encontró que Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Movistar) no acreditó que ofreció respuesta oportuna a la petición elevada el día 7 de octubre de 2022 y notificado la misma dentro de la oportunidad procesal correspondiente.

Si bien en el informe allegado por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Movistar), afirman haber dado respuesta a la peticionaria el 10 de noviembre de 2022, del anexo que representa la prueba del hecho afirmado, no se

¹⁰ Visible en archivo 27Sentencia del expediente digital



desprende relación alguna con el asunto planteado por la señora María Mónica Mercado Salgado, de modo que, la respuesta anexada va dirigida al señor Yeimer Ediver Ordoñez; incluso en el cuerpo del escrito no se hace referencia a la solicitud radicada por la actora, cumulo de situaciones que permiten concluir que no se le dio respuesta a la petición radicada por la accionante.

Respecto a la vulneración de derechos al buen nombre y habeas data, la juez de primera instancia señala que no se encuentra acreditada la vulneración, toda vez que no se acreditó que en la actualidad se encuentre reportada en las bases de datos de las centrales de riesgos con reporte financiero negativo.

4. Impugnación¹¹

La parte accionada, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A., presenta impugnación dentro del término legal en contra del fallo del veintidós (22) de noviembre de dos mil veintidós (2022) que amparó el derecho de petición de la actora.

En el escrito de impugnación, la accionada manifiesta que, el 29 de noviembre de 2022 emitió respuesta de fondo a la petición de la accionante, del mismo modo, notificó la respuesta por medio de correo electrónico y correo certificado; sin embargo, afirma haberla también enviado el 10 de noviembre de 2022 y anexa constancia de envió por correo certificado.

Así las cosas, solicita se declare el hecho superado y se revoque la sentencia de primera instancia.

IV.- CONSIDERACIONES

1. Competencia

Con fundamento en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991 es competente este Tribunal para conocer de la presente acción, en segunda instancia.

¹¹ Visible en folio 2-75 del archivo 29Impugnación del expediente digital

2. Problema Jurídico

Teniendo en cuenta el objeto de la impugnación, La Corporación debe resolver el siguiente problema jurídico:

- *¿En el sub judice, se configura la carencia actual de objeto por hecho superado?*

Si la respuesta al problema anterior es negativa, se debe establecer si:

- *¿Vulneró COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (Movistar) el derecho fundamental de petición del actor?*

3. Tesis

La Sala considera que en el sub examine, si bien existió vulneración del derecho de petición; se configura la carencia actual de objeto por hecho superado, debido a que, durante el trámite de la tutela, cesó la conducta vulneradora, con la respuesta de fondo emitida por la accionada Movistar, la cual fue puesta en conocimiento de la accionante.

La anterior tesis se soporta en los argumentos que a continuación se exponen.

4. Marco Normativo y Jurisprudencial.

4.1. La Acción de Tutela. Su Naturaleza Jurídica

Con la expedición de la Constitución de 1991 se instituyó en nuestro ordenamiento la Acción de Tutela, como herramienta idónea para la protección de los Derechos Constitucionales Fundamentales.

4.1.1. Requisitos de procedencia

De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la jurisprudencia constitucional, y los artículos concordantes del decreto 2591 de 1991 por el cual se regula el trámite de la acción de tutela, ésta requiere para su procedencia el cumplimiento de los siguientes presupuestos:

La Subsidiariedad o Residualidad:

Se refiere a que la Acción de tutela procede únicamente cuando no existe otro medio de defensa judicial para hacer valer los derechos fundamentales que se estimen vulnerados o amenazados, es decir, que los asociados debemos agotar las herramientas judiciales que el legislador haya establecido, para poder acudir ante el Juez Constitucional.

Sin perjuicio de lo anterior, no se aplicará la subsidiariedad cuando el Actor pretenda, con la Acción de Tutela, evitar un perjuicio irremediable con ocasión a la vulneración del derecho esbozado, o cuando los mecanismos ordinarios se tornen ineficaces, teniendo en cuenta las condiciones de debilidad manifiesta en que se pueda encontrar la persona a causa de factores físicos, económicos o sociales, ajustándose así al criterio esgrimido por la Corte Constitucional¹².

La inmediatez:

La Acción de Tutela debe ser interpuesta en un tiempo razonable, teniendo en cuenta la ocurrencia del hecho o la omisión generadora de la amenaza o violación del derecho invocado.

La razón de ser de la inmediatez es la prevalencia misma del derecho fundamental conculcado, en el entendido de que no tendría objeto amparar un derecho en el que la violación se haya consumado sin que se pueda restablecer éste a su estado natural.

La especialidad:

La razón de ser o el objeto de la Acción de Tutela es la protección de los Derechos Constitucionales Fundamentales especiales, es decir, procede únicamente para proteger esta clase de derechos y no para otros, de ahí la especialidad de la Acción.

¹² Corte Constitucional. Sentencia SU- 901 de 2005. Expediente N° T-905903. Magistrado Ponente Jaime Córdoba Triviño.



Sin embargo, es posible que la Acción de Tutela proceda para proteger derechos de otra categoría (v.gr. los Derechos Colectivos) cuando estos tengan conexidad directa con los Derechos Constitucionales Fundamentales.

4.2. La legitimación para interponer la Acción de Tutela.

4.2.1. Activa.

La legitimación en la causa por activa es aquel nexo sustancial que debe coexistir entre las partes de un proceso y el interés sustancial del litigio, es decir, es la persona habilitada por la ley para actuar procesalmente.

En materia de acción de tutela, sobre la legitimación en la causa por activa el Decreto 2591 de 1991 en su artículo 10 establece:

"Legitimidad e interés. La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquiera persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos.

También se pueden agenciar derechos ajenos cuando el titular de los mismos no esté en condiciones de promover su propia defensa. Cuando tal circunstancia ocurra, deberá manifestarse en la solicitud."

4.2.2. Pasiva.

En relación con la legitimación por pasiva en el trámite de la acción de tutela el artículo 13 del Decreto 2591 de 1991 dispone:

"Artículo 13. La acción se dirigirá contra la autoridad pública o el representante del órgano que presuntamente violó o amenazó el derecho fundamental. Si uno u otro hubieren actuado en cumplimiento de órdenes o instrucciones impartidas por un superior, o con su autorización o aprobación, la acción se entenderá dirigida contra ambos, sin perjuicio de lo que se decida en el fallo. De ignorarse la identidad de la autoridad pública, la acción se tendrá por ejercida contra el superior". (Negrillas fuera de texto)

5. De los Derechos Invocados.



5.1. Derecho fundamental de petición. Naturaleza jurídica.

Con relación al derecho de petición la Constitución Política colombiana, consagra en su artículo 23, lo siguiente:

“ARTICULO 23. 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”.

Así pues, el derecho de petición consagra, por un lado, la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y por el otro, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

En ese orden de ideas, del texto constitucional se erige como elemento fundamental del derecho de petición, la obligación por parte de la autoridad y el derecho para la persona, de obtener una respuesta pronta, de manera que, no se encuentra sometida al arbitrio del funcionario correspondiente la oportunidad para resolver la petición elevada, sino que la misma se circunscribe a los términos establecidos por la ley. Por tanto, cuando se vislumbra una demora injustificada para dar respuesta a una petición, se configura la vulneración al derecho fundamental de petición.

La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere *“una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”*. Se consagra el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas, que no plantean una solución de fondo: *“La respuesta de la Administración debe resolver el asunto, no admitiéndose en consecuencia respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite”*¹³.

¹³ Sentencia T-046 de 2007 M.P. Jaime Córdoba Triviño.



De conformidad con la jurisprudencia Constitucional¹⁴, para que se entienda satisfecho el derecho de petición, resulta necesario que a la solicitud se le dé respuesta oportuna, que se resuelva de fondo la petición, de forma clara, precisa y congruente con lo solicitado, y que dicha respuesta se ponga en conocimiento del peticionario, de tal forma que, la ausencia de uno de estos requisitos conlleva a la vulneración del anotado derecho fundamental por parte del funcionario correspondiente.

De conformidad con el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el término para resolver las peticiones es de 15 días, salvo norma especial que señale uno diferente.

6. Hecho superado

La carencia de objeto por hecho superado, se configura, cuando existiendo vulneración del derecho fundamental; después de presentada la solicitud de tutela, cesa la conducta vulneradora; no existiendo por tanto que impartir por parte del juez, con miras a la protección del derecho.

Sobre esta figura, la Corte Constitucional¹⁵ ha señalado:

“La acción de tutela tiene por objeto la protección efectiva y cierta del derecho presuntamente vulnerado o amenazado, lo cual explica la necesidad de un mandato proferido por el juez en el sentido positivo o negativo. Ello constituye a la vez el motivo por el cual la persona que se considera afectada acude ante la autoridad judicial, de modo que, si la situación de hecho de lo cual esa persona se queja ya ha sido superada en términos tales que la aspiración primordial en que consiste el derecho alegado está siendo satisfecha, ha desaparecido la vulneración o amenaza y, en consecuencia, la posible orden que impartiera el juez caería en el vacío. Lo cual implica la desaparición del supuesto básico del cual parte el artículo 86 de la Constitución y hace improcedente la acción de tutela”.

De acuerdo con lo anterior, es dable acotar, que si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y “previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado,

¹⁴ Sala Sexta de Revisión de la Corte Constitucional Sentencia T-377 de 2000, Magistrado Ponente: Dr. Alejandro Martínez Caballero.

¹⁵ Corte Constitucional Sentencia T-519 de 1992.



porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales". En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela. Pues bien, a partir de ahí, la Corte Constitucional ha aclarado que el fenómeno de la carencia actual de objeto se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado. Así las cosas, la primera hipótesis se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que "carece" de objeto el pronunciamiento del juez. 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.

7. CASO CONCRETO

7.1. Relación de Hechos probados

- Obra en el expediente copia de la petición presentada el 7 de octubre de 2022. (Visible en archivo 02 Pruebas del expediente digital).
- Obra en el expediente respuesta de fondo a la solicitud por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Movistar), notificada el 29 de noviembre de 2022 (Visible en el archivo 29 Impugnación del expediente digital).

7.2. Análisis crítico de las pruebas frente al marco jurídico.

En el sub iudice, el accionante solicita el amparo de su derecho fundamental de petición, pues señala que la entidad accionada no ha resuelto su petición radicada el día 07 de octubre de 2022 donde solicita suspender cobros injustificados, además de la presunta vulneración al derecho al habeas data, al haberse registrado reporte negativo financiero en contra de la accionante, generado por los cobros efectuados por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Movistar)



El Juzgado Décimo Segundo Administrativo del Circuito de Cartagena, en fallo de tutela de primera instancia, tuteló el derecho de petición, el cual consideró vulnerando por Colombia Telecomunicaciones (Movistar).

El amparo por parte del Juez de primera instancia, se basó, en que cuando la acción de tutela fue presentada, en el informe enviado por la entidad accionada si bien señalan haber dado respuesta el día 10 de noviembre de 2022, los documentos anexados no corresponden a los hechos relacionados por la actora; es decir no hay identidad entre la solicitud y la respuesta; por lo tanto, constituyó la vulneración del derecho.

A su turno, la accionada impugnó el fallo, manifestando que el 29 de noviembre de 2022 emitió respuesta de fondo a la petición de la accionante, del mismo modo, notificó la respuesta por medio de correo electrónico y correo certificado, por lo que solicita se declare la carencia de objeto por hecho superado.

En este contexto procede la Sala a resolver los problemas jurídicos planteados, teniendo en cuenta el marco normativo y jurisprudencial expuesto, así como los hechos probados y el objeto de la impugnación.

En primer lugar, precisa la Sala, que como la petición fue presentada el 07 de octubre del año 2022, ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (Movistar); la accionada disponía hasta el 31 de octubre de 2022, para emitir respuesta y ponerla en conocimiento de la peticionaria; sin embargo, ello no ocurrió; por lo que se configuró la violación del derecho de petición. Por lo anterior, la peticionaria el 4 de noviembre de 2022 presentó acción de tutela (06ActaReparto).

Ahora bien, con posterioridad a la notificación de la sentencia de primera instancia y cumpliendo con lo ordenado en esta, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Movistar), el 29 de noviembre de 2022, resolvió la petición realizada por la accionante, fue notificada al correo electrónico grupogymlegal@gmail.com; correo que fue suministrado por la misma actora en la petición radicada, y a la dirección Calle 31 A No 80-16 Oficina 901 Atlantic Barrio La Concepción, dirección aportada por la accionante tanto en



la petición como en el escrito de tutela, por lo que existe certeza acerca de la notificación efectuada.

Por lo anterior, procede la Sala a contrastar el objeto de la petición con el contenido de la respuesta emitida; con el fin de establecer si se configura la carencia de objeto por hecho superado.

En ese orden, se advierte que la petición versó sobre:

SOLICITUD

PRIMERO: Me permito solicitar se sirvan informar si su empresa ha realizado a mi nombre reporte y dato negativo alguno, castigado en las centrales de riesgo DATACREDITO, CIFIN u Otras. En caso afirmativo, me informen en qué fecha se realizó indicando en qué día, mes y año, lo hicieron.

SEGUNDO: En el evento en que ustedes hayan realizado algún reporte, castigo ante las centrales de riesgo como DATACREDITO, CIFIN entre otras, solicito me sea expedida copia de la autorización entregada por mí, la autorización para subir y mantener esta información negativa en centrales de riesgo DATACREDITO y CIFIN, y exigida por la ley de HABEAS DATA para el amparo de los derechos fundamentales de los consumidores financieros y/o de servicios y productos, de conformidad a lo establecido en el numeral 5 del artículo 8 de la ley 1266 del 31 de diciembre de 2008, (Superintendencia de Industria y Comercio, Concepto 14283428, feb. 10/15).

TERCERO: Solicito sea expedida a mi favor copia de la notificación previa con 20 días de antelación al reporte o reportes negativos ahora de castigo, esto de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.28.2 decreto 1074 de 2015 referente a la ley de HABEAS DATA y concierne a la obligatoriedad de realizar la notificación para el reporte de información negativa, siendo claros al establecer que esta notificación debe ser previa, con 20 días de antelación al reporte de información negativa, debe realizarla directamente la fuente **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP** (Movistar), quien por demás, debe conservar dicha notificación, y allegar cuando sea requerida, la prueba del envío de la comunicación a través de la cual surta la notificación previa al reporte negativo ley 1266 de 2008, también buscando se brinde una nueva oportunidad establecida en la Ley de Borrón y Cuenta Nueva, agradezco la colaboración que se me pueda brindar, y permitirle salir adelante al consumidor financiero y/o de productos y servicios.

CUARTO: SOLICITO se me informen si ustedes tienen bajo custodia la copia de la autorización para el reporte negativo ahora de castigo, y la copia de la notificación previa para la publicación negativa con 20 días de anterioridad, y los demás documentos que soporten la publicación negativa ahora castigo, que se me imputa, en caso afirmativo, remitan copia de todos los documentos tendientes a demostrar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley 1266-2008, para la existencia de tal reporte negativo ahora de castigo. En caso negativo, expliquen por qué razones carecen de los soportes físicos que sustentan la mencionada publicación negativa, según jurisprudencia reiterada de la **Corte Suprema de Justicia Sala Civil**, la decisión de subir esta información debió ser notificada al cliente hecho que nunca se verifico, pues al no notificarme se me perjudico, para buscar la solución del problema, no se me notifico, y se me vulneraron mis derechos fundamentales de HABEAS DATA y del DEBIDO PROCESO y de DEFENSA, tampoco puedo ser reportado por parte de la fuente **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP**, en razón a esto solicito ser amparado en mis derechos fundamentales, si tienen la autorización y la notificación con 20 días de anterioridad a la subida de esta información negativa, se me suministre copia de estos documentos.



QUINTO: Solicito en base a la ley de HABEAS DATA, como estos reportes negativos entraron en una etapa de discusión para validar y acreditar los requisitos que estipula la ley 1266-2008, sea cambiada temporalmente la anotación negativa por "RECLAMO EN TRAMITE", mientras se resuelven los derechos de petición y la tutela correspondiente, esto en búsqueda de amparar el derecho fundamental de HABEAS DATA, dos días después de radicado este derecho de petición, tal como lo ordena la ley 1266-2008.

De no ser así solicito **actualizar y rectificar o cancelar sin costo alguno para el suscrito**, el reporte negativo sobre mi nombre y número de cedula vigente en central de Riesgo, esto haciendo uso de nuestros derechos fundamentales de HABEAS DATA, DEBIDO PROCESO, y DERECHO DE DEFENSA.

SEXTO: SOLICITO DE MANERA INMEDIATA la restitución a mi buen nombre y se restituya mi derecho, realizando la corrección de reporte ante las centrales de riesgo a las cuales la compañía **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP (Movistar)** me haya expuesto.

SEPTIMO: SOLICITO DE MANERA INMEDIATA me sean ajustados los cobros de la cuenta 2973272169.

OCTAVO: SOLICITO DE MANERA INMEDIATA a la compañía **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP (Movistar)** retirar de la base de datos la información de cobro injustificado a mi nombre para que no se me vuelvan a generar el envío de cobros injustificados de dicha deuda ya que esta cuenta se encuentra cancelada desde el 14 de julio de 2020.

NOVENO: Solicito copia de la imagen del retiro de la base de datos en la que me tienen como deudora de servicios de compañía **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP (Movistar)**.

DECIMO: Solicito copia de la imagen de la cancelación y retiro de la cuenta número 2973272169 registrada en la base de datos de la compañía **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP (Movistar)**.

DECIMOPRIMERO: Solicito me sea expedida copia de la solicitud de corrección hecha ante las centrales de riesgo.

Por su parte, la empresa Colombia Telecomunicaciones S.A. (Movistar) dentro del trámite de primera instancia respondió a la solicitud en los siguientes términos:

1. De acuerdo con su requerimiento, se confirma que sobre la cuenta registro mora desde el día 18/14/2022, se evidencia que la compañía reportó la mora que registró en la cuenta en la fecha indicada anteriormente. (se anexa copia de pantalla respectiva) Es de aclarar que, la información a las centrales de riesgo es enviada a las centrales de riesgo de manera masiva, de todos nuestros clientes, mes a mes, mediante una cinta magnética, de acuerdo a los comportamientos de pago sobre las obligaciones
2. La base fundamental de la facultad que tienen las entidades de solicitar datos de sus clientes, así como la de reportar a quienes incumplan sus obligaciones radica en la autorización que el interesado otorga previamente, al momento de suscribir dicho contrato, sobre la cuenta en mención, motivo por el cual, no es posible el envío de este. Así las cosas, la compañía procede a realizar la eliminación en las centrales de riesgo, dejando esta cuenta sin ningún reporte por parte de Movistar
3. Igualmente, el aviso del saldo pendiente efectuado por medio de la factura enviada a la dirección registrada en el sistema en su momento, por usted. De igual manera, es importante aclarar que es responsabilidad del titular y/o usuario mantener los datos de



correspondencia actualizado para el envío oportuno de la facturación, lo anterior teniendo en cuenta que nuestro sistema no registra solicitud oportuna de cambio de dirección para el envío de esta, adicionalmente el cambio de dirección no es inherente a la prestación del servicio, el cual se prestó sin ninguna clase de restricción, sin embargo, debido a la antigüedad no contamos con la prueba de entrega de la facturación, por lo tanto, no es posible el envío de dicho soporte

4. *Esta pretensión fue contestada anteriormente*
5. *Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC actúa conforme a la ley establecida y por consiguiente no se ha vulnerado sus derechos. Así las cosas, se confirma que, se procedió a eliminar el reporte en las centrales de riesgo por parte de la compañía¹⁶*
6. *Como se informó anteriormente se procedió con la eliminación del reporte sobre la cuenta 2973272169*
7. *Se confirma que, el saldo pendiente que registraba en la cuenta correspondía al cargo de reconexión generado en la factura emitida el 02/01/2021, así como, cargo sobre el equipo repetidor wifi, que s encontraba facturado en la cuenta. Teniendo en cuenta los soportes allegados de su parte y la validación en sistema, se procede aplicar ajuste por valor de setenta y ocho mil cuatrocientos treinta y cinco pesos IVA incluido, correspondiente al pago efectuado de su posterior a la cancelación del servicio, dicho saldo se procede a devolver*
8. *Se confirma que a la fecha del presente escrito la cuenta 2973272169, no presenta saldos pendientes, por lo tanto, no se emitirán nuevamente mensajes ni llamados de cobro¹⁷*
9. *Como se informó anteriormente, la cuenta no presenta saldos pendientes. La compañía no accede a su pretensión de información de sus procesos, ya que corresponde a información confidencial y políticas internas de la compañía*
10. *Esta pretensión fue contestada anteriormente*
11. *Esta pretensión fue contestada anteriormente"*

De lo anterior, concluye la Sala, que la respuesta emitida por Colombia Telecomunicaciones; aunque extemporánea; es de fondo, completa y coherente con lo solicitado; además fue puesta en conocimiento de la peticionaria¹⁸; por lo que, a pesar de que hubo violación del derecho de petición, la conducta vulneradora cesó; configurándose la carencia actual de objeto por hecho superado; lo que naturalmente no impedirá la confirmación del fallo impugnado, debido a que existió la vulneración del derecho de petición.

En mérito de lo expuesto, el **TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE BOLÍVAR** administrando justicia en nombre de la República y por la autoridad de la ley,

V.- FALLA

¹⁶ Se anexa captura de pantalla del respectivo reporte (visible en folio 9 del documento 29Impugnacion)

¹⁷ (Se anexa imagen de reporte de la cuenta de la señora María Mónica Mercado Salgado al día (Visible en folio 11 del documento 29Impugnacion)

¹⁸ Visible en folio 13 del archivo 29Impugnacion del expediente digital



PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia fecha veintidós (22) de noviembre de dos mil veintidós (2022), proferida por el Juzgado Décimo Segundo Administrativo del Circuito de Cartagena; por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: DECLARAR la carencia actual de objeto por hecho superado; por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

TERCERO: NOTIFIQUESE la presente providencia a las partes por el medio más expedito y **COMUNIQUESE** al juzgado de origen.

CUARTO: REMITIR por Secretaría el expediente dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, a la Corte Constitucional para su eventual revisión y envíese copia de la misma al juzgado de origen.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LOS MAGISTRADOS

LUÍS MIGUEL VILLALOBOS ÁLVAREZ

JOSÉ RAFAEL GUERRERO LEAL



OSCAR IVÁN CASTAÑEDA DAZA