

República de Colombia



Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Primero Civil Municipal en Oralidad
Valledupar - Cesar

Ref. Acción de Tutela N.º 2020-00460-00.

Valledupar, Veinte (20) de Enero de Dos Mil Veintiuno (2021)

Asunto

Procede el despacho proferir la sentencia que corresponda dentro de la acción de tutela promovida **por** RICARDO ENRIQUE VASQUEZ OVALLE **contra** EMPRESA DE COMUNICACIÓN TELEFONICA TIGO-UNE representada por su Gerente y/o quien haga sus veces.

Antecedentes.

Manifiesta el accionante, que presentó un derecho de petición el 13 de noviembre del presente año, porque le estaban llegando unas facturas de cobro de la empresa TIGO UNE por un plan hogar compuesto de telefonía, internet y televisión, pero que él nunca había suscrito plan alguno, por lo que en el derecho de petición solicitó que le eliminaran los saldos pendientes por pagar, el retiro de los servicios y cancelación formal de la cuenta y la información del asesor que ingresó la venta para denunciarle formalmente debido que es una arbitrariedad y es ilegal porque utilizó su nombre y número de cédula sin haberle notificado y sin tener conocimiento sobre lo sucedido.

Seguidamente relata en su escrito, que la empresa responde el derecho de petición con el número de radicado CUN: 3612200002140808 el 02 de diciembre, dándole respuesta a todas las pretensiones, aclarando que los servicios fueron activados bajo su titularidad, y que no se hallaron anomalías en la contratación de los mismos asociados al contrato de facturación 17508699, de modo que son correctos y deben ser asumidos por él, a lo que esboza su desacuerdo por considerarse ser víctima de un fraude procesal y suplantación de identidad, asegurando que se configura una violación a sus derechos fundamentales al habeas data, al buen nombre, y que por el contrario no piensa pagar la obligación que se ejecuta a su nombre, más bien la empresa TIGO es la que debería indemnizarlo por daños y perjuicios debido que padece unas patologías las cuales llevan tratamiento psicológicos y a raíz de ello se ha visto afectada su salud, en cuanto a la solicitud de la identidad del vendedor relata que la empresa se niega a tal pretensión por la protección del habeas data, por lo que afirma que el mentado derecho en realidad se le está vulnerando a él ya que le causaría un perjuicio ante las centrales de riesgo DATACREDITO y CIFÍN al no pagar la obligación siendo reportado negativamente.

Así mismo añade que la empresa TIGO le aportó cédula de ciudadanía y los elementos que integran el contrato que se celebró de manera virtual afirmando que nada coincide con su verdadera identidad, ni firmas ni fotos, como también informa que el día 14 de diciembre, interpuso una denuncia por suplantación donde le dieron el radicado Nro. FA2000120205136, pero presenta esta acción de tutela para que sea este Despacho quien advierta a las centrales de riesgo DATACREDITO y CIFIN que no sea reportado por causa de tal inconsistencia; así mismo se presente copia de todo ante la Superintendencia de Industria y Comercio para que la empresa TIGO sea sancionada por permitir esa clase de atropellos y esas ilegalidades por parte de sus empleados.

Pretensiones.

Con base a los hechos antes expuestos, pretende la parte accionante, que se ordene a las accionadas a garantizar los derechos fundamentales de petición, a la información, al buen nombre, la moral, el habeas data, al buen nombre, a la veracidad de la información y demás consagrados en la Constitución Política de

Colombia, y se obligue a no seguir enviando facturas de manera virtual por un servicio que no están prestando y que ilegalmente usaron sus datos personales para realizar contrato, que se dé por terminado el mismo y se le exonere de cualquier pago incluido el impuesto de la cláusula de permanencia y que no se cause ninguna clase de reportes negativos ante las centrales de riesgo.

Por último, que se vincule a la Super Intendencia de Industria y Comercio y a la Oficina delegada para la protección del consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio por permitir que la empresa TIGO UNE continúe cometiendo arbitrariedades en cuanto al servicio y conceptos facturados que no corresponden a lo pactado entre el usuario y la empresa, también que se haga un llamado a dichas entidades para que no se sigan cometiendo actos como el del caso presente.

Derechos Violados:

Teniendo en cuenta lo antes expuesto por la parte accionante considera que la entidad accionada con su actuación u omisión está vulnerando su derecho fundamental de petición, al buen nombre y al habeas data.

Pruebas:

En atención a los hechos y a las pretensiones antes esbozadas la parte accionante aporta las siguientes pruebas:

1. Escáner del derecho de petición enviado.
2. Escáner de *...la colilla de envío realizado a la empresa movistar...*
3. Escáner de la respuesta recibida por parte de la empresa Tigo - Une.

Actuación Judicial:

La presente acción de tutela fue admitida, ordenándose las correspondientes notificaciones, esto es, se ofició a la accionada para que informara al despacho sobre los hechos de la presente tutela, especialmente en lo que tiene que ver con la presunta vulneración del derecho fundamental que alega el señor RICARDO ENRIQUE VASQUEZ OVALLE.

Respuesta de Datacrédito Experian.

La accionada vinculada allegó respuesta a través de la Dra. MARIA ALEJANDRA MONTEZUMA CHAVEZ, indicando a la vez que EXPERIAN COLOMBIA no es responsable de absolver las peticiones presentadas por el accionante ante la fuente, al no tener conocimiento del motivo por el cual TIGO no le ha dado respuesta de fondo a la petición por él presentada, recordando que como operador de la información es ajeno al trámite y respuestas que esa entidad le da a sus clientes, además no conoce los pormenores de la relación comercial que hay o que hubo entre dicha entidad y el accionante. Finalmente esboza que de acuerdo a la historia de crédito del accionante, expedida el 17 de diciembre de 2020 a las 10:50P.m., muestra que: el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero del accionante.

Por lo anterior solicita, se desvincule a Experian Colombia S.A. del proceso de la referencia, pues no corresponde absolver las peticiones radicadas por el accionante ante la fuente.

Respuesta de SUPERINTENDENCIA de INDUSTRIA Y COMERCIO

La accionada allegó respuesta a través de la Dra. NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ, quien actúa en calidad de Coordinadora del Grupo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio, solicitando en cuanto al llamamiento realizado por este Despacho, se desvincule a la Superintendencia de Industria y Comercio, por falta de legitimación por pasiva, teniendo en cuenta que el petitum de la acción, se encuentra limitado al proceder de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Lo anterior por no encontrar que el accionante haya presentado reclamaciones presentadas ante la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales de esa Entidad, en contra de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., por la presunta vulneración de su derecho de habeas data consagrado en la Ley 1266 de 2008, es decir, que dicha Superintendencia no tuvo conocimiento de los hechos aducidos en la acción constitucional, sino con ocasión de ésta.

De ahí que, cualquier orden que pudiera llegarse a impartir por este Despacho en contra de esa entidad, devendría improcedente por cuanto, solo hasta cuando les fue notificado de la admisión de la tutela, fue que tuvieron conocimiento de los hechos denunciados. Arguye además la representante, que una vez presentada la acción de tutela el juez constitucional desplaza la competencia de esa entidad en relación con la protección del derecho alegado.

Respuesta de TRASUNIÓN CIFÍN S.A.S.

Así mismo Cifín S.A.S., respondió a través del Dr. JUAN DAVID PRADILLA SALAZAR quien actúa como apoderado general, indicando que su representada no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información ya que según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información, señalando que no hay dato negativo en el reporte censurado por la parte accionante.

Así mismo afirma que la petición que se menciona en la tutela no fue presentada ante esa entidad, al igual que en el caso que se trae a colación al presentarse la circunstancia de una supuesta suplantación de identidad y/o falsedad personal, dicha entidad no tiene la competencia para determinar si el hecho es cierto o no; así las cosas, resulta jurídicamente imposible para el operador de información acceder a las pretensiones de la parte accionante.

Aunado a ello señaló que su representada, en su calidad de operador de bases de datos desconoce el contenido y las condiciones de los contratos entre los titulares y las fuentes de información, así como las controversias que emanen de la ejecución de los mismos, razón por la cual CIFÍN S.A.S., atendiendo a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 no es responsable por los datos reportados.

De otro lado narra que, para el caso en particular, el día 18 de Diciembre de 2020 a las 09:09:10 se ha revisado el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios a nombre de RICARDO ENRIQUE VASQUEZ OVALLE con CC 7,572,105 y en tal sentido, frente a las fuentes de información UNE EPM TELCO S.A. y COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. – TIGO no tiene reporte negativo, esto es, en mora o que se encuentre cumpliendo permanencia de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1266 de 2008, como prueba de lo anterior remiten una impresión de dicho reporte de información comercial.

Por todo lo antes expuesto solicita se exonere y desvincule a la entidad vinculada en la presente acción de tutela.

Consideraciones del Despacho.

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 1º del Decreto 2591/91, toda persona tiene derecho a la 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 por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos correspondientes.

El señor RICARDO ENRIQUE VASQUEZ OVALLE, es mayor de edad y actúa en nombre propio, para reclamar sus derechos fundamentales presuntamente

conculcados por la EMPRESA DE COMUNICACIÓN TELEFONICA TIGO-UNE, de tal forma que se encuentra legitimado para ejercer la mencionada acción. Por lo tanto, el despacho procede a dictar sentencia en el presente asunto.

EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes.

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

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

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

El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo

considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”.

Ahora bien, en el presente caso, imperioso es traer a colación lo dispuesto por el Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo de 2020, emitido por el Presidente de la República, en virtud del cual se “adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, concretamente y para el caso que nos ocupa, el artículo 5 del citado Decreto dispuso:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...”

Del Caso Concreto

En el presente asunto, nota el Despacho que una de las pretensiones del actor al incoar el mecanismo de amparo que ahora se decide, es que se ordene a la EMPRESA DE COMUNICACIÓN TELEFONICA TIGO-UNE, dar cumplimiento al artículo 23 de la Carta Superior, vale decir que lo pretendido, no es otra cosa que, se dé respuesta de fondo, oportuna y congruente a lo petitionado el día 13 de Noviembre de 2020, escrito en el cual manifiesta que están llegando facturas de cobro de un plan que no adquirió por lo que solicita su cancelación y también exige el nombre del asesor y la dirección de la casa donde aparece el plan para iniciar las acciones legales.

Ahora bien, revisada la actuación surtida en el presente trámite, queda evidenciado, que frente a la solicitud presentada por el señor RICARDO ENRIQUE VASQUEZ OVALLE ante la accionada, ésta demostró haber emitido una respuesta de fondo explicando todas las razones que dieron ocurrencia a los hechos que el actor trajo a colación en el escrito de amparo, respuesta que se evidencia dentro del acervo probatorio aportado por el mismo accionante identificada bajo el numeral 361220000214808 emitida en fecha 02 de Diciembre de 2020, en la cual se absuelven cada uno de los planteamientos del señor VASQUEZ OVALLE, resaltándose además que se concedió un término de 10 días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta al derecho de petición, para que en caso de estar inconforme con la respuesta, se interpongan los recursos de ley, esto es, reposición en subsidio apelación.

Luego entonces, confrontando el material de pruebas que milita en el expediente, no se logra observar una conducta conculcante o amenazante por parte de las accionadas, máxime cuando se absolvió, como se indicó en precedencia, la petitoria del actor y en la misma se indicó la actuación que podía desplegar el señor VASQUEZ OVALLE, en el evento de no estar de acuerdo con la mentada respuesta, circunstancia que el accionante no acreditó haber agotado, vale decir, no probó haber hecho uso de las herramientas brindadas por la accionada, EMPRESA DE COMUNICACIÓN TELEFONICA TIGO-UNE, para dar a conocer su inconformidad, de modo que mal haría este Despacho ordenar a la pluricitada empresa de comunicación, responda nuevamente el derecho de petición objeto del presente trámite, cuando el mismo fue satisfecho, o, disponer se acceda al pretense del accionante, cuando éste cuenta con un mecanismo ordinario idóneo y eficaz para debatir su inconformidad, como lo es, instaurar la correspondiente denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación, en aras de establecer la comisión del delito de

Falsedad Personal, conducta punible contenida en la Ley 599 de 2000, sin que se aprecie en el sub examine, la ocurrencia de un perjuicio irremediable o la condición en el actor de sujeto de protección reforzada, circunstancias que hacen improcedente acceder al amparo implorado por vía de tutela.

Así mismo este Despacho luego de estudiar las respuestas aportadas por las vinculadas DATA CREDITO EXPERIAM COLOMBIA, TRASUNIÓN CIFÍN y LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA y COMERCIO se concluyó que no tienen incidencia en la controversia que se genera entre el accionante y la fuente, toda vez que no reposa reporte negativo en el historial crediticio con respecto a la obligación generada ante TIGO, mucho menos que el accionante haya recurrido ante la SIC para interponer queja o reclamo acerca del contrato que se le atribuye, razón por la cual este Despacho se abstendrá de emitir fallo en el que se imponga carga a cumplir por parte de las citadas dependencias.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Primero Civil Municipal de Valledupar, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

Resuelve:

Primero- Negar el amparo constitucional invocado mediante la presente acción, por RICARDO ENRIQUE VASQUEZ OVALLE, de conformidad con lo establecido en la parte motiva de este proveído.

Segundo- Notifíquese a las partes el presente fallo por el medio más expedito y eficaz.

Tercero- De no ser impugnada esta providencia, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase.

La Juez,


Astrid Rocío Galeso Morales