- **JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO**
Bogotá D.C. Marzo tres de dos mil veintiuno.

Ref: tutela No. 1100131030272021-00071-00 de MANUEL GUILLERMO OLAYA AMAYA contra SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES ETB, DATACREDITO, SIFIN, EMPRESA DE COBRANZAS CONTACTOS SOLUTIONS.

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela arriba referenciada con el siguiente estudio:

ANTECEDENTES :

LA ACCION Y EL DERECHO FUNDAMENTAL INVOCADO

El señor **MANUEL GUILLERMO OLAYA AMAYA** Actuando en causa propia, acude a esta judicatura, para que le sea tutelado su derecho Fundamental a la igualdad, derecho al Habeas Data, a la honra, al Buen nombre, en conexidad con el derecho al - DEBIDO PROCESO que considera le están siendo vulnerados por la parte accionada.

Narra el accionante en sus hechos que en noviembre 18 del 2020, presento ante la Super Intendencia de Industria y Comercio solicitud de intervención administrativa, derecho al debido proceso y Habeas DATA, al denunciar irregularidades por parte de la empresa de Telecomunicaciones ETB y el reporte a Datacredito Y CIFIN, por una presunta obligación inexistente por valor de \$ 64.000 la cual le generó reporte negativo ante las centrales de riesgo y la CIFIN.

Señala que Producto de esa anotación injusta e ilegal, generado por la AUSENCIA TOTAL de notificación y debido proceso, no se agotó el correspondiente requisito de procedibilidad, ya que se encuentra reportado por una deuda inexistente en la lista negra de Datacredito sin la posibilidad de realizar ningún tipo de préstamo bancario.

Que En el año 2016 adquirio plan de datos con la empresa ETB. Debido al pésimo servicio y a la publicidad engañosa sufrida como tomador del servicio decidí dar por terminado el plan de servicios moviles con la consecuente cancelación de dos meses de servicio no disfrutado y poder recuperar la portabilidad de su abonado telefónico.

Dice que en el año 2020 mes de octubre se le informa por parte de una entidad financiera a la cual solicito prestamo bancario, que no era posible el tramite de dicha solicitud al encontrarse reportado. Que al indagar con la ETB se le informo que la obligación se encontraba reportada a una empresa de cobranza Contactos Solutions, la cual es imposible comunicarse ni ser atendido. Que Casi 4 años después no tiene solución de fondo frente al caso concreto. Aunado a la NULA gestión por parte de la SIC como lo muestra el pantallazo en donde se evidencia la validación de la queja, pero NO la asignación de funcionario competente para dirimir el asunto.

Solicita que se amparen sus derechos fundamentales ya invocados y Ordenar a la Superintendencia de industria y comercio SIC, cuales son los avances de la actuación administrativa en comento y del porqué después de 3 meses no existe un solo pronunciamiento de carácter legal. Se conmine a la ETB y/o quien corresponda, el borre INMEDIATO del reporte negativo a centrales de riesgo, DATACREDITO Y CIFIN, ordenando la anulación del reporte y la expedición del paz y salvo correspondiente.

Admitido el trámite mediante providencia de febrero 23 de 2021 se notifico la parte accionada a través de correo electrónico, dando respuesta así:

SIFIN S.A.(TransUnion)

Manifiesta que TransUnion® como operador de datos según el literal C del artículo 2 de la Ley 1266 de 2008 es quien “recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios”. En tal sentido, ese operador tiene como objeto principal la recolección, almacenamiento, administración y suministro de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador, es por ello, que la entidad es totalmente independiente de las fuentes que reportan tal información. Que el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información - Es del caso señalar que NO hay dato negativo en el reporte censurado por la parte accionante.

Que el día 24 de febrero de 2021 siendo las 16:04:03 se reviso el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios a nombre de la parte accionante MANUEL GUILLERMO OLAYA AMAYA CC 79,616,200. En tal sentido, frente a las entidades EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES ETB y EMPRESA DE COBRANZA CONTACTOS SOLUTIONS, no se observan datos negativos, esto es que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia .

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Dice que una vez verificado el sistema de trámites- de la Entidad el 18 de noviembre de 2020, mediante radicado No. 20- 433253 el señor MANUEL GUILLERMO OLAYA AMAYA, presentó una reclamación por la presunta vulneración de su derecho al habeas data financiero en contra de la sociedad EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P, por la presunta vulneración de su derecho de habeas data consagrado en la Ley 1266 de 2008.

Que como consecuencia de lo anterior la Superintendencia le informó al reclamante que el 25 de febrero de 2021 se revisó su historial crediticio en la base de datos de los operadores de información Experian Colombia S.A. (Datacrédito) y Cifin S.A.S, y se encontró que EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.- ETB S.A E.S.P. no reporta información negativa ni positiva.

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A.ESP

Manifiesta que Revisados los sistemas de información de ETB SA ESP., se encontró que el señor MANUEL GUILLERMO OLAYA AMAYA identificado con cedula de ciudadanía 79.616.200 registra como titular de la línea móvil postpago 3003941779 la cual fue activada el 22 de enero de 2016, con plan Apple M, al cual se le asignó la cuenta de facturación No. 3003941779, servicio que se encuentra en estado inactivo desde el 24 de febrero de 2017.

Que en el contrato firmado por la prestación de los servicios de la línea móvil 3003941779, se encuentra inmersa la autorización del cliente hoy accionante para el manejo de sus datos personales. Que el 17 de febrero de 2017, el accionante solicitó la cancelación del servicio por un proceso de portabilidad a otro operador, trámite que fue ingresado en el sistema bajo pedido No. 1-39762348399, el cual quedó cumplido el día 24 de febrero de 2017. Dice que el último pago efectuado por el cliente se realizó el 13 de enero de 2017, el cual corresponde al cobro generado para el periodo comprendido entre el 25 de diciembre de 2016 al 24 de enero de 2017 Así las cosas, se encuentra pendiente el pago del servicio de la línea móvil 3003941779 para el periodo comprendido entre el 25 de enero al 24 de febrero de 2017.

Refiere que Teniendo en cuenta la mora existente, se realizó la notificación previa al reporte negativo contenido en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, efectuado al titular con 20 días de antelación al reporte, para los servicios de la línea móvil No. 3003941779 de la cuenta No. 12051181621, por medio de la factura No. 000236967516 emitida en abril de 2017, factura que fue enviada el 02 de mayo de 2017 a la cuenta de correo electrónico manolaya@hotmail.com, dirección

electrónica informada por el cliente hoy accionante en el contrato suscrito por la prestación del servicio de la línea móvil 3003941779.

Señala que Respecto a lo que compete a ETB SA, se indica que de acuerdo a la documentación allegada no sería procedente la eliminación del reporte en CIFIN puesto que la mora es real y se cumplió con todos los requisitos exigidos por ley para realizar el reporte ante CIFIN, no obstante, la empresa ha adoptado la decisión comercial de aplicar favorabilidad a la solicitud del accionante, por lo cual se procedió con la anulación de la deuda por valor de \$63.990,63 dejando la cuenta a paz y salvo, adicionalmente se efectuó la eliminación del reporte negativo generado en las centrales de riesgo TransUnión y Data crédito.

Que ETB SA ESP., procedió a remitir comunicación CUN 4347-21-0000610489 del 24 de febrero de 2021, por medio del cual, se le informó el origen de la deuda con los respectivos soportes, sin embargo, como se ha mencionado, ETB brindo la favorabilidad en sus pretensiones, solicitando ante las centrales de riesgo la eliminación del reporte negativo del accionante.

Solicita se declare la improcedencia de la tutela.

CONTACTO SOLUTIONS SAS

Indica que no es dable acceder favorablemente a la solicitud realizada por el accionante, teniendo en cuenta que la sociedad no realizó ningún reporte favorables y/o negativo a nombre del señor MANUEL GUILLERMO OLAYA AMAYA, en razón de la obligación que tiene o tuvo con la sociedad ETB, razón por la cual no puede realizar modificaciones o actualizaciones a los reportes realizados en las diferentes Centrales de Riesgo.

EXPERIAN COLOMBIA S.A.

Dice que El accionante NO REGISTRA NINGUNA información respecto de obligaciones adquiridas con EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES ETB pues la historia de crédito no muestra acreencias con dichas entidades. Lo anterior permite constatar que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero del accionante. EXPERIAN COLOMBIA no es responsable de absolver las peticiones presentadas por el accionante ante la fuente.

CONSIDERACIONES:

Respecto de la acción ejercida por el perjudicado el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia consagra que: toda persona

tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento breve y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

Lo arriba anotado significa, que la acción de tutela tiene como finalidad proteger exclusivamente derechos constitucionales fundamentales. Por tanto, no puede ser utilizada para hacer respetar derechos que solo tienen rango legal, ni para hacer cumplir leyes, decretos, actos administrativos o normas de origen inferior. La Corte Constitucional tiene establecido, que éste amparo no es un sistema de justicia paralelo al que ha consagrado el ordenamiento jurídico en vigor.

Del caso Concreto:

Concurre a esta judicatura el señor MANUEL GUILLERMO OLAYA AMAYA para solicitar se Ordene a la Superintendencia de industria y comercio SIC, cuales son los avances de la actuación administrativa en comento y del porqué después de 3 meses no existe un solo pronunciamiento de carácter legal. Se conmine a la ETB y/o quien corresponda, el borre INMEDIATO del reporte negativo a centrales de riesgo, DATACREDITO Y CIFIN, ordenando la anulación del reporte y la expedición del paz y salvo correspondiente.

Con respecto a los derechos alegados como vulnerados en esta acción constitucional se tiene: **El derecho fundamental al hábeas data** se encuentra consagrado en el artículo 15 Superior que dispone que todas las personas tienen derecho a la intimidad personal, al buen nombre, a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en los diferentes bancos de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas. Adicionalmente, establece la obligación que tiene el Estado de hacer respetar tales derechos.

La Corte Constitucional consideró que la intimidad personal comprende varias dimensiones, dentro de las cuales se encuentra el hábeas data, que comporta el derecho de las personas a obtener información personal que se encuentre en archivos o bases de datos, la posibilidad de ser informado acerca de los datos registrados sobre sí mismo, la facultad de corregirlos, la **divulgación de datos ciertos** y la proscripción de manejar tal información cuando existe una prohibición para hacerlo. En este orden de ideas, la Corte estimó que *“(...) tanto el hábeas data como la intimidad encuentran su razón de ser y su fundamento último en el ámbito de autodeterminación y libertad que el ordenamiento jurídico reconoce al sujeto como condición indispensable*

para el libre desarrollo de su personalidad y en homenaje justiciero a su dignidad”

Particularmente, sobre el derecho al hábeas data, el artículo 15 de la Constitución consagra que: ***Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.***

Respecto al **derecho del debido proceso administrativo**, la Corte ha dicho que este derecho es ante todo un derecho subjetivo, es decir, que corresponde a las personas interesadas en una decisión administrativa, exigir que la adopción de la misma se someta a un proceso dentro del cual se asegure la vigencia de los derechos constitucionales de contradicción, impugnación y publicidad. En este sentido, el debido proceso se ejerce durante la actuación administrativa que lleva a la adopción final de una decisión, y también durante la fase posterior de comunicación e impugnación de la misma.

El debido proceso administrativo, se convierte en una manifestación del principio de legalidad, conforme al cual toda competencia ejercida por las autoridades públicas debe estar previamente establecida en la ley, como también las funciones que les corresponden cumplir y los trámites a seguir antes de adoptar una determinada decisión. En esta medida, las autoridades administrativas únicamente pueden actuar dentro de los límites señalados por el ordenamiento jurídico.

De las respuestas dadas por las partes accionadas, y lo pedido en tutela, la tutela ha de negarse por lo siguiente: la Superintendencia de Industria y Comercio ya le dio una respuesta al accionante de acuerdo al trámite allí hecho.

La empresa de Telecomunicaciones ETB informo que se aplico la favorabilidad a la solicitud del accionante, por lo cual procedió con la anulación de la deuda por valor de \$63.990,63 dejando la cuenta a paz y salvo, y se efectuó la eliminación del reporte negativo generado en las centrales de riesgo TransUnión y Data crédito. Solicitando a dichas entidades la eliminación del reporte negativo.

Como lo pretendido por el accionante se encuentra satisfecho, es que el amparo invocado no tiene prosperidad y ha de negarse la tutela.

Por lo expuesto, el Juzgado veintisiete Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

Primero: Negar la acción de tutela aquí promovida por **MANUEL GUILLERMO OLAYA AMAYA** contra **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES ETB, DATACREDITO, SIFIN, EMPRESA DE COBRANZAS CONTACTOS SOLUTIONS.**

Segundo: Notifíquesele a las partes este fallo por el medio más expedito.

Tercero: Envíese el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión en caso de no ser impugnado.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

La Juez,

MARIA EUGENIA FAJARDO CASALLAS

Firmado Por:

MARIA EUGENIA FAJARDO CASALLAS

JUEZ

**JUEZ - JUZGADO 027 DE CIRCUITO CIVIL ESCRITURAL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA
D.C.,**

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: **1eb9baf2e54db4030f0eaf986ccfc394d7a60cc5d4a48a4a4e577524ea859af7**

Documento generado en 03/03/2021 04:35:40 AM