

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 002 2023 01449 00

ACCIONANTE: JUAN CAMILO BERMUDEZ PENILLA

ACCIONADO: COMUNICACIÓN CELUAR S.A. COMCEL S.A.- CLARO

Bogotá, cuatro (04) de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

S E N T E N C I A

La suscrita juzgadora procede a resolver la acción de tutela promovida por JUAN CAMILO BERMUDEZ PENILLA en contra de COMUNICACIÓN CELUAR S.A. COMCEL S.A.- CLARO.

ANTECEDENTES

JUAN CAMILO BERMUDEZ PENILLA promovió acción de tutela en contra de COMUNICACIÓN CELUAR S.A. COMCEL S.A.- CLARO, para la protección de sus derechos fundamentales de petición, buen nombre y hábeas data presuntamente vulnerados por la accionada al no eliminar la información registrada ante las centrales de información y resolver de fondo la solicitud elevada.

Como fundamento de su pretensión, indicó que el veintitrés (23) de septiembre de dos mil veintitrés (2023) elevó una petición a través de la cual solicitó entre otros que se eliminara el reporte negativo de las centrales de riesgos, se entregara una documentación y se resolviera un cuestionamiento; sin embargo, la accionada guardó silencio, motivo por el cual presentó una queja ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO el pasado nueve (09) de noviembre de dos mil veintitrés (2023).

Relató que el veintiocho (28) de junio de dos mil veintitrés (2023) pagó el total de la obligación y cuenta con el paz y salvo de la entidad, con número de obligación 540982 CIFIN - **0982 DATA, por lo que requiere que su castigo sea eliminado y actualizado en las bases de información.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

DATA CRÉDITO – EXPERIAN COLOMBIA informó que el pago efectuado respecto de la obligación interrumpe el término de la prescripción y que al consultar la base de datos el veintidós (22) de noviembre de dos mil veintitrés (2023) evidenció que el accionante registra un reporte negativo de la obligación 12540982 con COMCEL

S.A (CLARO SERVICIO MÓVIL), la cual perduró más de 45 meses y que al cancelar esta en junio de dos mil veintitrés (2023) el dato negativo se mantendría hasta junio de dos mil veintisiete (2027). Por lo expuesto, solicitó declarar improcedente la acción.

Posteriormente informó que dio respuesta al derecho de petición elevado por el accionante en la que le indicó los requisitos que debía cumplir su solicitud.

TRANSUNION CIFIN SAS, indicó que el derecho de petición base de la acción de tutela fue presentado a un tercero y no a ellos, así mismo, que la permanencia de los datos reportados en esa entidad obedece al cumplimiento de las normas legales el cual se encuentra establecido en el artículo 13° de la Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3° de la Ley 2157 de 2021, que indica que la duración del dato positivo es indefinida y la del dato negativo dependerá de si la obligación fue pagada o extinguida de algún modo, o si por el contrario permanece insoluta.

Señaló que en los casos que se haya purgado una mora, es decir, se haya puesto al día en el pago de las cuotas en mora, haya pagado totalmente la obligación, o bien la haya extinguido por cualquier otro modo de extinción de las obligaciones reconocidos en la legislación vigente el dato negativo asociado a dicha obligación, permanecerá en las bases de datos de los Operadores por el doble del tiempo de mora sin que exceda de un máximo de 4 años, período que se contará desde la fecha de pago o de extinción de la obligación reportada por la Fuente.

Informó que al verificar la base de datos evidenció que la accionante cuenta con la obligación 540982 en mora por 360 con Claro Soluciones Móviles la cual se encuentra pagada y extinta el veintiocho (28) de junio de dos mil veintitrés (2023), sin embargo, no es beneficiario de la amnistía de la norma por lo que su permanencia del reporte negativo consiste en el doble de tiempo de mora y hasta 4 años.

COMUNICACIÓN CELUAR S.A. COMCEL S.A.- CLARO, señaló que el actor cuenta con la obligación 1.12540982 en la que presentó mora por las facturas desde octubre de dos mil dieciséis (2016) hasta junio de dos mil diecisiete (2017) y contaba con reportes negativos ante las centrales de riesgo bajo el estado de “cartera recuperada”, sin embargo, la compañía procedió favorablemente la actualización en la que quedó “PAGO VOL Y SIN HISTORICO DE MORA”, lo que implica que no cuenta con reportes negativos.

En cuanto al derecho de petición, adujo que a través de respuestas radicadas N.12023041032, N.12023272976, N.4488230000475742 y del veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintitrés (2023) se pronunció respecto de las solicitudes, razón por la cual, la tutela es improcedente por carencia actual del objeto por hecho superado, por lo tanto, pidió negar el amparo invocado.

PROBLEMA JURÍDICO

Dentro de la presente acción de tutela corresponde determinar si la accionada y/o vinculadas han vulnerado los derechos fundamentales invocados por JUAN CAMILO BERMUDEZ PENILLA al no eliminar la información registrada ante las centrales de información y dar respuesta a las solicitudes elevadas.

CONSIDERACIONES

En virtud del art. 86 se consagró la acción de tutela como aquel mecanismo judicial con el que cuentan las personas que busquen la protección inmediata de sus derechos fundamentales en los casos donde los mismos se vean vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades, y, excepcionalmente de los particulares, en los casos específicamente previstos por la ley.

Adicionalmente, se tiene que dicho instrumento constitucional tiene el carácter de subsidiario, residual y autónomo y podrá ser ejercida por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

Principio de subsidiariedad de la acción de tutela.

La acción de tutela es de carácter subsidiario, por cuanto debe verificarse que el afectado no cuente con otro mecanismo judicial para la protección de sus derechos fundamentales. Sin embargo, esta regla cuenta con una excepción, según la cual la tutela es procedente como mecanismo transitorio cuando se advierta la existencia de un perjuicio irremediable.

En torno a esta figura, la Corte ha indicado que para que exista un perjuicio irremediable es preciso que el mismo sea cierto, inminente, grave y de urgente atención. Tal como dispuso en sentencia T-583 de 2010¹:

“la inminencia, que exige medidas inmediatas, la urgencia que tiene el sujeto de derecho por salir de ese perjuicio inminente, y la gravedad de los hechos, que hace evidente la impostergabilidad de la tutela como mecanismo necesario para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales. La concurrencia de los elementos mencionados pone de relieve la necesidad de considerar la situación fáctica que legitima la acción de tutela, como mecanismo transitorio y como medida precautelativa para garantizar la protección de los derechos fundamentales que se lesionan o que se encuentran amenazados”.

Es así como, si el accionante se abstiene de evidenciar la ocurrencia del perjuicio irremediable según las reglas anotadas, la acción se tornará improcedente. Por ello, la prueba de tal circunstancia es un requisito fundamental para la prosperidad de la acción de tutela, motivo por el cual, no es suficiente la afirmación de que su derecho se encuentra sometido a un perjuicio irremediable; es necesario, que el petente explique en qué consiste dicho perjuicio, señale las condiciones que lo enfrentan al mismo y aporte mínimos elementos de juicio que le permitan al Juez de tutela verificar la existencia del elemento en cuestión, de lo contrario, el problema sólo podrá resolverse por la vía ordinaria.

Del derecho fundamental al habeas data.

El artículo 15 de la Constitución Política dispone la posibilidad que tiene toda persona “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”.

¹ Corte Constitucional, Sentencia T-583 de 2010 M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

Frente al tema de la recopilación de información financiera por las centrales de riesgo, la Corte Constitucional explicó los principios de i) **necesidad**, que implica la correspondencia de la información personal con la necesidad “*para el cumplimiento de los fines de la base de datos. Esta previsión trae como consecuencia que se encuentre prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden una relación estrecha con el objetivo de la base de datos*” (C-1011 de 2008); ii) **veracidad**, que impone la correspondencia entre los datos personales y la realidad, es decir, no puede haber información falsa o errónea (C-1011 de 2008); iii) **integridad**, que prohíbe el registro y divulgación de información parcial, incompleta o fraccionada (T-729 de 2002); iv) **finalidad** que se refiere a que “*las actividades de acopio, procesamiento y divulgación de la información personal deben obedecer a un fin constitucionalmente legítimo y que, a su vez, debe ser definido de forma clara, suficiente y previa. Esto implica que quede prohibida (i) la recopilación de información personal sin que se establezca el objetivo de su incorporación a la base de datos (T-022 de 1993); y (ii) la recolección, procesamiento y divulgación de información personal para un propósito diferente al inicialmente previsto y autorizado por el titular del dato*”; v) **utilidad**, relacionado con la función que cumplen las bases de dato por lo que se prohíbe la divulgación indiscriminada de datos personales (T-119 de 1995); vii) **incorporación**, que implica la obligación de los administradores de incluir en las bases de datos la información favorable de la persona (T-729 de 2002); viii) **caducidad**, obliga a que la información desfavorable del titular debe ser retirada de las bases de datos, de forma definitiva, con base en criterios de razonabilidad y oportunidad; por lo cual, está prohibida la conservación indefinida de datos personales, después que hayan desaparecido las causas que justificaron su acopio y administración (SU-089 de 1995) e; ix) **individualidad** prohíbe el cruce de datos por información que venga de diferentes bases (SU-089 de 1995).

Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que “*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional se ha pronunciado indicando:

“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 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”². En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones³: “(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”⁴.

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(...) el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros. Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”*

CASO CONCRETO

En el presente caso pretende la parte actora que se le ampare los derechos fundamentales de hábeas data y petición y como consecuencia de ello, solicitó eliminar la información registrada ante las centrales de información y dar respuesta a las solicitudes elevadas.

Frente al requisito de procedibilidad en materia de habeas data:

Al respecto debe tenerse en cuenta que la parte actora aportó el derecho de petición que elevó ante la accionada el veintitrés (23) de septiembre de dos mil veintitrés (2023), a través del cual solicitó entre otros la eliminación de reporte negativo respecto a la obligación contraída (folios 24 a 54 PDF 01).

Razón por la cual, se cumplió este requisito como quiera que dentro del material probatorio allegado se evidencia que efectivamente se presentó una solicitud de eliminación de reporte negativo.

Ahora, de conformidad con la manifestación expuesta por el actor, se corrobora que en la actualidad persiste el reporte negativo por la accionada a pesar del pago que hizo de acuerdo con las respuestas de tutela allegadas por DATACRÉDITO – EXPERIAN COLOMBIA y CIFIN- TRANSUNIÓN, en las que se evidencia que en efecto el accionante registra reporte negativo por la obligación 1.12540982 con más de 360 días en mora.

Por otra parte, se observa que COMUNICACIÓN CELUAR S.A. COMCEL S.A.- CLARO, informó que había actualizado la obligación por “PAGO VOL Y SIN HISTORICO DE MORA” y aportó las respuestas que le expidió al accionante en la que se destaca la del veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintitrés (2023) (folios 28 a 37 PDF 08), en la que le informó que respecto a la eliminación del reporte negativo “La respuesta a la solicitud es positiva, sin embargo se aclara que se cuenta con cada uno de los documentos concernientes a su obligación, como lo son el contrato y no constituye violación al debido proceso ya que se realiza por decisión empresarial”.

A pesar de ello, no se puede pasar por alto que las vinculadas TRANSUNION CIFIN S.A. y a EXPERIAN COLOMBIA DATACRÉDITO, informaron que pese a que la obligación se encuentra con pago, la misma constata que aún cuenta con reporte negativo, por lo que le correspondía a la accionada acreditar la radicación ante los operadores de la información el “PAGO VOLUNTARIO Y SIN HISTORICO DE MORA” actualizando así del reporte negativo a las centrales de riesgo.

Bajo el anterior entendimiento esta Juzgadora considera que en el presente caso resulta procedente por vía de tutela, amparar el derecho al buen nombre y hábeas data de JUAN CAMILO BERMUDEZ PENILLA por cuanto no se acreditó que se hubiera comunicado la eliminación del dato, por lo que se ordenará a COMUNICACION CELULAR S.A. - COMCEL S.A., a través del representante legal, CARLOS HERNAN ZENTENO DE LOS SANTOS o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente sentencia y en caso de no haberlo hecho, comuniqué de forma efectiva a TRANSUNION CIFIN S.A. y a EXPERIAN COLOMBIA DATACRÉDITO, la eliminación de todo dato negativo derivado de la obligación No. 1.12540982.

Una vez efectuado el trámite anterior, se ordenará a EXPERIAN COLOMBIA S.A. Y TRANSUNION CIFIN, a través de su representante legal o quien haga sus veces, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la comunicación de eliminación del dato por parte de COMUNICACION CELULAR S.A. - COMCEL S.A., actualice la información del señor JUAN CAMILO BERMUDEZ PENILLA y elimine el dato negativo producto de la obligación No. obligación No. 1.12540982.

Sobre el derecho de petición.

Una vez revisadas las documentales aportadas con la presente acción constitucional, se evidencia que obra a folios 24 a 54 del PDF 01 escrito de petición con constancia de radicación ante la accionada del veintitrés (23) de septiembre de dos mil veintitrés (2023).

Por otra parte se observa que de folios 70 a 83 y 86 a 99 obran peticiones dirigidas a EXPERIAN COLOMBIA S.A. Y TRANSUNION CIFIN, las cuales no se encuentran con constancia de radicación, por lo que el Despacho no se pronunciará respecto de estas y se enfocará en la petición dirigida a COMUNICACION CELULAR S.A. - COMCEL S.A.

En ese sentido, encuentra este Juzgado que al ser presentada la solicitud el veintitrés (23) de septiembre de dos mil veintitrés (2023), tenía la accionada hasta el trece (13) de octubre de dos mil veintitrés (2023), para dar una respuesta de fondo, clara y precisa al accionante pues cómo se indicó en precedencia la accionada contaba con el término de 15 días, lo anterior teniendo en cuenta que para la fecha de radicación de la petición ya se había expedido la Ley 2206 del 17 de mayo de 2022 que derogó el artículo 5° del Decreto Legislativo 491 de 2020, debiendo tenerse en cuenta que dicha Ley rige a partir del día siguiente a la su promulgación.

Por otra parte, dentro del informe que rindió la accionada, se observa que el veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintitrés (2023) dio respuesta a la petición presentada por la parte actora, (folios 28 a 37 PDF 08).

En lo que respecta al contenido de la respuesta, el mismo se expone en los siguientes términos:

Solicitud	Respuesta
“(…) PETICIONES. 1. Respóndase la siguiente petición de fondo con un SI o NO: Se ELIMINE EL REPORTE NEGATIVO DE CENTRALES DE RIESGO y/o SE CORRIJA LA CALIFICACION DE RIESGO (entendido como cualquier vector que pueda afectar mi historial crediticio). En el entendido de que dicho reporte no es legal o cumple con los parámetros de la Ley 2157 de 2021, de lo cual me permito agregar el régimen de transición; “Artículo 9°, Régimen de transición. Los titulares de la información que extingan sus obligaciones objeto de reporte dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, permanecerán con dicha información negativa en los bancos de datos por el término máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de extinción de tales obligaciones. Cumplido este plazo de máximo seis (6) meses, el dato negativo deberá ser retirado automáticamente de los bancos de datos. Los titulares de la información que a la entrada en vigencia de esta ley hubieran extinguido sus obligaciones objeto de reporte, y cuya información negativa hubiere permanecido en los bancos de datos por lo menos seis (6) meses, contados a partir de la extinción de las obligaciones, serán beneficiarios de la caducidad inmediata de la información negativa. Los titulares que extingan sus obligaciones objeto de reporte, cuya información negativa no hubiere permanecido en los bancos de datos al menos seis (6) meses, después de la extinción de las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que les hiciere falta para cumplir los seis (6) meses contados a partir de la extinción de las obligaciones. En el caso de que las obligaciones registren mora inferior a seis (6) meses, la información negativa permanecerá por el mismo tiempo de mora, contado a partir de la extinción de las obligaciones. Parágrafo 1. Todas aquellas obligaciones que sean objeto de reporte negativo durante la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud mediante Resolución 385 de 112 de marzo de 2020, y hasta el 31 de diciembre del 2020, no serán reportadas en los bancos de datos en este mismo período, siempre que los titulares de la obligación se hayan acercado a las entidades respectivas, en busca de una	1. Solicita que se ELIMINE EL REPORTE NEGATIVO DE CENTRALES DE RIESGO, por violación al debido proceso constitucional por indebida notificación a lo cual requiero que se responda con un SI o NO, se concede o niega esta petición. La respuesta a la solicitud es positiva, sin embargo se aclara que se cuenta con cada uno de los documentos concernientes a su obligación, como lo son el contrato y no constituye violación al debido proceso ya que se realiza por decisión empresarial. 1.1 Solicita que, de concederse la eliminación del reporte negativo de centrales de riesgo, se haga en el término de ley ARTICULO 7 DEBERES DE LOS OPERADORES, nos permitimos informarle que la obligación No. 1.12540982, se procede actualizar como pago voluntario sin histórico de mora ante centrales de riesgo, es importante tener en cuenta que dicha actualización podrá visualizarse ante los operadores de riesgo DATACREDITO y TRANSUNION dentro de los próximos 05 días hábiles. 2. Solicita se informe con un SI o NO, si la presunta obligación financiera por la cual tiene reportes negativos en Centrales de riesgo nació en nuestra entidad, SI, con ocasión de la activación de la línea 3234671987 con cuenta 1.12540982 bajo el Plan SinLimite S ULTRA MxSM2016NvSI con un cargo fijo mensual por valor de \$ 58.750. impuestos incluidos, y el servicio es prestado por CLARO, sin embargo se procederá con la actualización de la obligación en mención ante centrales de riesgo 3. Si la respuesta a la pregunta anterior es NO, solicito se requiera a la entidad o entidades quienes hayan tenido mi obligación u obligaciones, le reiteramos la información suministrada en el punto número 2. 4. confirmamos que la obligación 1.12540982 es originaria de Claro, adjuntamos contrato para su verificación. 5. se aclara que se cuenta con cada uno de los documentos concernientes a su obligación, como lo son el contrato y no constituye violación al debido proceso, no obstante, por decisión comercial se procede con la actualización de la obligación como pago voluntario ante centrales de riesgo. 6.. Con respecto a las solicitudes 6 al 19 las cuales hacen referencia a sistema de financiación, es de precisar que no es una obligación financiera sino una obligación que surgió de una relación comercial y procederemos a dar información al respecto en este punto: La adquisición a crédito corresponde al contrato único de servicios móviles por el valor de \$ 58.750 impuestos incluidos, adjuntamos copia de contrato de la obligación 1.12540982 para su verificación. 7. conforme a su solicitud nos permitimos informar: a-b) Le informamos que el título de valor fue suscrito el día 22 de agosto de 2016, por ende, se Anexa a la presente el contrato de prestación del servicio de la línea celular 3234671987 donde se relaciona la fecha y lugar de activación con la información solicitada. c-d)

reestructuración de la obligación. Parágrafo 2°. Las personas que tengan clasificación Mipyme, o del sector turismo, o pequeños productores del sector agropecuario, o personas naturales que ejerzan actividades comerciales o independientes, que extingan sus obligaciones Objeto de reporte dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, el dato negativo les deberá ser retirado inmediatamente de los bancos de datos. Parágrafo 3°. Los pequeños productores del sector agropecuario, las víctimas del conflicto armado y los jóvenes y mujeres rurales que tengan cualquier tipo de crédito agropecuario con Finagro, que extingan sus obligaciones objeto de reporte dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, el dato negativo les deberá ser retirado inmediatamente de los bancos de datos. Parágrafo 40 • Los deudores y codeudores que tengan obligaciones crediticias con Icetex, que paguen las cuotas vencidas o que extingan sus obligaciones objeto de reporte dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, el dato negativo les deberá ser retirado inmediatamente de los bancos de datos.” 1.1. Solicito que la petición anterior se desarrolle en su máxima extensión y garantía de los derechos constitucionales que consagran las Leyes que aquí preceden, por lo cual se deberá aplicar el Parágrafo 3 de la Ley 2157 de 2021 “Toda información negativa o desfavorable que se encuentre en bases de datos y se relacione con calificaciones, récord (scorings-score), o cualquier tipo de medición financiera, comercial o crediticia, deberá ser actualizada de manera simultánea con el retiro del dato negativo o con la cesación del hecho que generó la disminución de la medición.” 1.2. Solicito que de concederse la eliminación del reporte negativo de centrales de riesgo se haga en el término de Ley “ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LOS OPERADORES DE LOS BANCOS DE DATOS. Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente ley y otras que rijan su actividad, los operadores de los bancos de datos están obligados a: 7. Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes, en los términos de la presente ley... y el ARTÍCULO 11. REQUISITOS ESPECIALES PARA LOS OPERADORES. Los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de	Solicita se informe con un SI o NO, si nosotros hicimos un reporte negativo en centrales de riesgo, con la fecha exacta, SI, para la obligación 1.12540982 se hizo el reporte negativo desde el mes de diciembre de 2016 por la mora que registra sobre las facturas del servicio. El reporte se llevó a cabo dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1266 de 2008. e) Solicita se informe con SI o NO, si nosotros conocemos el concepto de cobro de intereses de mora, SI. f) Le confirmamos que el cobro por interés de mora se empezó a efectuar en el ciclo de Facturación correspondiente al día 07 noviembre de 2016. g) Solicita se informe si nosotros reconocimos el título o contrato como vencido para sustentar el cobro de los mismos, nos permitimos anexar a esta comunicación el contrato de activación donde se evidencian las condiciones comerciales y políticas de la compañía ante las relaciones contractuales firmadas por el suscriptor. h) Solicita se informe si debido a esto se realizó reportes negativos de centrales de riesgo le confirmamos que la mora empezó a regir desde el ciclo de facturación del mes de octubre de 2016 hasta el mes de junio de 2017, debido a esto se registró cobro por interés de mora desde la factura emitida en el mes de noviembre de 2016 hasta el mes de junio de 2017. i) Por otro lado, respecto a su solicitud en la cual nos solicita se entregue los documentos donde se discrimina el cobro de los intereses de mora. De acuerdo a la solicitud es importante destacar que el contrato suscrito contractual es comercial y no financiera, en la que el usuario se obliga incondicionalmente a pagar el valor total de acuerdo con el servicio por él escogido, y en la fecha de vencimiento de las facturas emitidas con relación al servicio ofrecido; de no ser así a partir de esta fecha se causaran intereses monetarios a la tasa más alta permitida de conformidad con la ley 510 de 1999 y demás normas concordantes los cuales se incluyen en la siguiente facturación. j) Solicita se informe si nosotros reconocimos el título o contrato como vencido para sustentar el cobro de los mismos, le reiteramos la información emitida en el párrafo g. k) Por otro lado, respecto a su solicitud en la cual nos solicita se entregue los documentos donde se discrimina el cobro de los intereses de mora, le reiteramos la información emitida en el párrafo i. l) Solicita se entreguen los documentos que soportan la publicidad del cobro de estos intereses, le informamos que COMCEL S.A., como empresa prestadora de servicios, cuenta con políticas y procedimientos internos dentro de los cuales se contempla el proceso automático de cobranza, nos atenemos a lo informado en el numeral g. Dentro de este proceso se ha determinado que, al no recibir el pago oportuno de las facturas, se procederá a realizar cobro a través de nuestro departamento interno mediante llamadas y mensajes recordatorios, posteriormente, se realiza el cobro mediante casas de cobranza autorizadas y respectivo reporte ante las centrales de riesgo conforme lo contemplado en la regulación vigente. m) Solicita se informe con SI o NO, si nosotros conocemos el concepto de cobro de los intereses de capital, SI,
---	--

terceros países que funcionen como entes independientes a las fuentes de la información, deberán cumplir con los siguientes requisitos especiales de funcionamiento.... 4. Deberán actualizar la información reportada por las fuentes con una periodicidad no superior a diez (10) días calendario contados a partir del recibo de la misma.” Siendo cierto que si se concede lo anterior se debe modificar, en un termino no superior a 10 días hábiles. 2. Solicito se informe con un SI o NO si la presunta obligación financiera por la cual tengo reportes negativos en centrales de riesgo nació en su entidad. 3. Si la respuesta a la pregunta anterior es NO, solicito se requiera a la entidad o entidades quienes hayan tenido la obligación u obligaciones financieras. 4. Solicito se conteste SI o NO, su entidad adquirió la respectiva deuda con respeto a los derechos como consumidor financiero, esto quiere decir que se cumplieron con los lineamientos de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 1702 de 2015. 5. Solicito se conteste SI o NO si a la fecha tienen todos los archivos que fundamentan la obligación y su trayectoria. 6. Solicito se entregue el siguiente expediente, si existe, fundamentado en el Ley 1328 de 2009, Régimen de Protección al Consumidor Financiero Y Decreto 1702 de 2015 el cual contenga lo siguiente, me permito resaltar que según el “(...) Artículo 2.2.2.35.5. Información que debe constar por escrito y ser entregada al consumidor. La información que deberá suministrarse al consumidor cuando adquiera bienes o le sean prestados servicios mediante sistemas de financiación o una operación de crédito”, siendo cierto que a la fecha según lo que aparece en Centrales de Riesgo he mantenido o mantengo relaciones comerciales con su empresa” 1. Lugar y fecha de celebración del contrato. 2. Nombre o razón social y domicilio de las partes. 3. Si se trata de un contrato de adquisición de bienes o de prestación de servicios, se deberá describir plenamente el bien o servicio objeto del contrato, con la información suficiente para facilitar su identificación inequívoca. Esta obligación podrá ser cumplida en las facturas o en documentos separados que se anexen al contrato. Adicionalmente, se deberá indicar el precio, así como los descuentos concedidos. 4. En caso de tratarse de una operación de crédito, deberá indicarse tal situación, informando de forma expresa la modalidad en la que fue clasificado el crédito, según las características específicas de cada modalidad señaladas en el artículo 11.2.5.1.2 del Decreto número 2555 de 2010. Esta obligación podrá ser cumplida en las	sin embargo, se reitera lo informado en el numeral i. Con respecto a los numerales N, O, P,Q, le confirmamos que sobre la cuenta en mención no se evidencia cobro de interés de capital, sin embargo reiteramos lo informado, de acuerdo a la solicitud es importante destacar que el contrato suscrito contractual es comercial y no financiera, en la que el usuario se obliga incondicionalmente a pagar el valor total de acuerdo con el servicio por él escogido, y en la fecha de vencimiento de las facturas emitidas con relación al servicio ofrecido; de no ser así a partir de esta fecha se causaran intereses monetarios a la tasa más alta permitida de conformidad con la ley 510 de 1999 y demás normas concordantes los cuales se incluyen en la siguiente facturación. r) Solicita se informe con SI o NO, si nosotros conocemos el concepto de cobro de gastos de cobranza, SI, sin embargo para la obligación 1.12540982 a la fecha no registra cobros por gestión de cobranza. En cuanto a los numerales S al W le reiteramos la información, de acuerdo a la solicitud es importante destacar que el contrato suscrito contractual es comercial y no financiera, en la que el usuario se obliga incondicionalmente a pagar el valor total de acuerdo con el servicio por él escogido, y en la fecha de vencimiento de las facturas emitidas con relación al servicio ofrecido; de no ser así a partir de esta fecha se causaran intereses monetarios a la tasa más alta permitida de conformidad con la ley 510 de 1999 y demás normas concordantes los cuales se incluyen en la siguiente facturación. Se adjunta soporte de facturación y pagos generados para la obligación No. 1.12540982. (imagen folio 31 PDF 08) x) De existir otro cobro, le confirmamos que actualmente no registra ningún cobro bajo la titularidad del señor JUAN CAMILO BERMUDEZ PENILLA. y-z) reiteramos lo informado en los numerales g y h. En cuanto a los numerales AA a PP nos permitimos reiterar la información suministrada en los numerales a A la Z. 8 - 9 Con respecto a las peticiones puntuales le informamos que no son claras las preguntas formuladas, Sin embargo, la compañía a las políticas de tratamiento de datos personales dispuestas por la Compañía en la página web y demás. Le informamos que la actuación de CLARO S.A. se ajusta totalmente a la ley y al contrato y no constituye causal de incumplimiento del contrato y está actuando de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008, por lo anterior se está dando cumplimiento a lo establecido por la ley de Habeas Data y a las Leyes establecidas por los organismos de control. Adicionalmente le informamos que los soportes informados en la presente respuesta seenviarán a la dirección de notificación informada en el derecho de petición. 10. Aclaremos que la actuación de COMCEL S.A. se ajusta totalmente a la ley y al contrato y no constituye causal de incumplimiento del contrato y está actuando de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008, por lo anterior Comcel S.A. está dando cumplimiento a lo establecido por la
--	---

facturas o en documentos separados que se anexasen al contrato. Adicionalmente, se deberá informar el valor total a financiar. La clasificación de una operación de crédito en una modalidad particular se hará por parte del otorgante del crédito al momento de la aprobación y permanecerá así hasta su cancelación. 5. La indicación de si se trata de una tarjeta de crédito emitida por una entidad que no se encuentre bajo el control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia y el valor y la periodicidad de la cuota de manejo si existe. 6. El valor de la cuota inicial, su forma y plazo de pago o la constancia de haber sido cancelada. 7. El saldo del precio pendiente de pago o el monto que se financia, el número de cuotas en que se realizará el pago de financiación y su periodicidad. El número de cuotas de pago deberá ser pactado de común acuerdo con el consumidor. Queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación por un mínimo de cuotas de pago. 8. La tasa de interés remuneratoria que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como tasa de interés efectiva anual; la tasa de interés moratoria, la cual podrá expresarse en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa de interés máxima legal vigente al momento de celebración del contrato de adquisición de bienes o de prestación de servicios o de la operación de crédito. En todo caso, deberán observarse los máximos legales previstos. El otorgante del crédito deberá poner a disposición del consumidor, si este lo solicitare, las fórmulas matemáticas que aplican para calcular el crédito. En aquellos contratos en los que se haya pactado una tasa de interés remuneratoria variable, se deberá poner a disposición del consumidor, la fuente y la fecha de referencia. Si la tasa así pactada, incluye un componente fijo, este último se deberá informar expresamente. En los casos de interés moratorio, en los que se pacte con una tasa de referencia diferente a la tasa remuneratoria, se deberá poner a disposición del consumidor la fuente y la fecha referidas. 9. Se deberá informar el monto de la cuota. En el evento en que la cuota o la tasa pactada sea variable, el acreedor deberá informar el valor de la primera cuota y mantener a disposición del deudor, la explicación de cómo se ha calculado la cuota en cada período subsiguiente, así como la fórmula o fórmulas que aplicó para obtener los valores cobrados. Dichas fórmulas deberán ser suficientes para que el deudor pueda verificar la liquidación del crédito en su integridad. 10. Si como	ley de Habeas Data y a las Leyes establecidas por los organismos de control, por lo tanto, le informamos que todas las obligaciones se encuentran registradas en nuestro sistema. 11. Es importante tener presente que, COMCEL reporta a las Centrales de Riesgo DATA CREDITO Y TRANSUNIÓN), todas las obligaciones pospago, y su relación de los pagos realizados en todas las líneas de nuestros clientes teniendo en cuenta la fecha del último pago realizado y permanencias pendientes por cumplir. El reporte o la sanción que le adjudique las centrales ya es directamente de la entidad como tal. COMCEL es ajena a la sanción registrada por las centrales de riesgo. Adicionalmente, aclaramos que la actuación de COMCEL S.A. se ajusta totalmente a la ley y al contrato y no constituye causal de incumplimiento del contrato y está actuando de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008, por lo anterior Comcel S.A. está dando cumplimiento a lo establecido por la ley de Habeas Data y a las Leyes establecidas por los organismos de control. 13. Nos permitimos reiterar el numeral anterior. 14. Solicita se informe de forma negativa o positiva, si posee la autorización para realizar reportes negativos, Con respecto a la información enviada a las centrales de riesgo es de aclarar que el usuario mediante la firma del contrato de prestación de servicios autorizó a COMCEL S.A. a realizar dichos reportes: "Autorizo de manera expresa e irrevocable a COMCEL S.A para que verifique, proceda, administre y reporte toda la información consignada en este documento, así como la correspondiente al manejo que dé a mis obligaciones. El Suscriptor manifiesta tener conocimiento y entendido el cuadro comparativo de las alternativas de contratación ofrecidas por COMCEL S.A" Anexamos a la presente copia del contrato con la autorización de reporte de la información en las centrales de riesgo. 15. Nos permitimos reiterar el numeral anterior. 16, 17 y 18. Para su mención de no notificación previa al reporte, faltando así al debido proceso le informamos el cumplimiento a lo establecido por la ley 1266 de 2008, en su artículo 12, mismo que menciona lo siguiente: "En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días Calendario siguiente a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información". Por lo anterior le confirmamos que para la obligación 1.12540982 la primera mora la presento en octubre de 2016 y se notificó en noviembre de 2016, adjuntamos para su verificación. (imagen folio 33 y 34 PDF 08) 19. Solicita informar de forma NEGATIVA o POSITIVO, eso quiere decir responda Si o NO, si la entidad sabe que es NOTIFICAR, SI. 20, 21 y 22. Si la respuesta es POSITIVA, no tendrá inconveniente alguno en presentar el archivo solicitado en la pregunta 16, le reiteramos la información suministrada en los puntos 16,17 y 18. 23. Si la respuesta a la petición 16 es
--	---

mecanismo de respaldo de la obligación se extienden títulos valores, se deberá dejar constancia de ello en el contrato, identificando su número, fecha de otorgamiento, vencimiento y demás datos que identifiquen a las partes de la obligación contenida en el título. 11. La enumeración y descripción de las garantías reales o personales del crédito. 12. La indicación del monto que se cobrará como suma adicional a la cuota por concepto de cuota de manejo, contratos de seguro si se contrataren y los que corresponden a cobros de IVA. 13. La indicación de todo concepto adicional al precio. Para este efecto se señalará tanto el motivo del cobro como el valor a pagar. En el caso de los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorguen de forma directa financiación, la indicación de los conceptos adicionales al precio deberá realizarse de la misma manera como se informa el precio. Los conceptos adicionales al precio que se presenten en las demás operaciones de crédito, deberán informarse de la misma manera como se informa el valor del crédito. 14. La indicación sobre el cobro de gastos de cobranza, cuando ello resulte aplicable, y su forma de cálculo. Se precisa que los cobros por cobranza deben estar directamente relacionados y ser proporcionales con la actividad desplegada, y en ningún caso podrá hacerse cobro automático por el solo hecho de que el deudor incurra en mora. 15. En los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación ofrecidos directamente por el productor o proveedor, se deberá informar el derecho de retracto que le asiste al consumidor y la forma de hacerlo efectivo. En ningún caso podrá exigir condiciones adicionales a las descritas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y las demás normas aplicables. 16. El derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas. La información señalada en el presente artículo, deberá constar por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente. 17. Solicito que se informe a la fecha si durante el presunto crédito se otorgaron alivios financieros de algún tipo. 18. Solicito se informe como fundamentan los alivios financieros (reestructuración, refinanciación, alivio o lo que se disponga). 19. Solicito se informe cual o

negativa, solicita respetuosamente se elimine inmediatamente el reporte negativo de centrales de riesgo, es de aclarar que conforme a la favorabilidad otorgada se procede actualizar la obligación 1.12540982 como pago voluntario sin histórico de mora ante centrales de riesgo, el cual se podrá visualizar ante los operadores de riesgo DATACREDITO y TRANSUNION dentro de los próximos 05 días hábiles. 24. Solicita se informe de forma temporal los siguientes hechos: a) La activación de la línea celular 3234671987 con referencia 1.12540982 se llevó a cabo el 22/08/2016 y se desactivó el 20/06/2017 por mora. b) Nos permitimos informarle que bajo la obligación 1.12540982 se empezó a efectuar novedad en data crédito desde la fecha de activación de la misma, sin embargo, inicio con una mora 30 desde el mes de noviembre de 2016, el cual se realizó ante Datacrédito y Cifin, la obligación dejó de reportar mora desde el mes de junio de 2023, fecha en la cual se actualizó como cartera recuperada, no obstante se procede con la actualización como pago voluntario sin histórico de mora. c) En cuanto a la notificación reiteramos lo informado en el numeral 16. d) Al no recibir el pago oportuno, luego de envío de la notificación y transcurridos 20 días calendario posterior se procedió con el reporte negativo en las centrales de riesgo. 25. Solicita se responda con un SI o NO, si se cumplió con el debido proceso y respeto a la notificación de la ley 1266 de 2008, le reiteramos que la actuación de Claro S.A. se ajusta totalmente a la ley y está actuando de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008, por lo anterior se está dando cumplimiento a lo establecido por la ley de Habeas Data y a las Leyes establecidas por los organismos de control. 26. Solicita se informe si presentó algún recurso o petición y se dio respuesta en tiempo, validando en nuestras bases de datos no encontramos peticiones previas a la presentada actualmente. 27. Como se informó en el punto 26 le reiteramos que la actuación se ajusta totalmente a la ley y está actuando de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008, por lo anterior se está dando cumplimiento a lo establecido por la ley de Habeas Data y a las Leyes establecidas por los organismos de control. Por otra parte, debemos aclarar que en la medida que no se haya presentado ninguna PQR por su parte en torno al estado de su obligación, no conlleva o inhabilita el reporte negativo cuando se genera la mora; máxime cuando el mismo se realizó teniendo en cuenta la normativa vigente para ello y en concreto lo relativo a la autorización, la mora y la comunicación previa, entre otros. 28. Solicita se informe con SI o NO, si la entidad ha fundamentado el reporte negativo en centrales de riesgo con documentos, esto quiere decir que si existió un pagare, El reporte negativo que se realizó en su momento se dio dando cumplimiento a la ley de habeas Data. 29. Solicita se entregue copia simple del presunto documento que sustenta el reporte negativo en centrales de riesgo, le informamos que anexo a la presente encontrara copia del contrato, para su respectiva verificación. Adicionalmente informamos que

cuales son los trámites administrativos para otorgar el o los alivios financieros, todo lo anterior con el fin de conocer exactamente si se dio la información previa a otorgar el alivio o restructuración o lo que suceda con el fin de saber si fue informado y libre. 7. Solicito respetuosamente conocer los parámetros del crédito para lo cual requiero se solventen las siguientes dudas en el siguiente orden; a. Informe con SI o NO Informe si a la fecha su entidad cuenta con un título o contrato de vinculación entre las partes que esté vigente. b. La fecha en la cual se suscribió un título valor, contrato o cualquier otro vinculo que diera origen a obligación mencionada o reportada en centrales de riesgo. c. Solicito se informe con un SI o NO, si ustedes hicieron reporte negativo en centrales de riesgo. d. Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva solicito la fecha exacta en que se hizo y su debida documentación o como se realice el reporte o lo que tengan en archivo que pruebe que se hizo el reporte. e. Solicito se informe con un SI o NO, si ustedes conocen el concepto de cobro de intereses de mora. f. Si la respuesta anterior es positiva solicito se informe desde que fecha se realizó el cobro de los intereses de mora de la presunta deuda. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. g. Si la respuesta al literal es positiva solicito se informe si ustedes reconocieron el titulo o contrato como vencido para sustentar el cobro de los mismos. h. Si la respuesta en el literal es positiva solicito se informe si debido a esto se realizó reportes negativos de centrales de riesgo. i. Si la respuesta en el literal es positiva solicito se entregue los documentos donde se discrimina el cobro de los intereses de mora. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. j. Si la respuesta al literal es positiva solicito se informe si ustedes reconocieron el titulo o contrato como vencido para sustentar el cobro de los mismos. k. Si la respuesta en el literal es positiva solicito se entregue el o los documentos que autorizan el cobro de estos intereses. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. l. Si la respuesta en el literal e es positiva solicito se entregue el o los documentos que soportan la publicidad del cobro de estos intereses. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. m. Solicito se informe con un SI o NO, si ustedes conocen el concepto de cobro de intereses de capital. n. Si la respuesta anterior es positiva solicito se informe desde que fecha se realizó el cobro de los intereses de capital de la presunta deuda. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. o. Si la	COMCEL S.A., como empresa prestadora de servicios, cuenta con políticas y procedimientos internos dentro de los cuales se contempla el proceso automático de cobranza. Dentro de este proceso se ha determinado que, al no recibir el pago oportuno de las facturas, se procederá a realizar cobro a través de nuestro departamento interno mediante llamadas y mensajes recordatorios, posteriormente, se realiza el cobro mediante casas de cobranza autorizadas y respectivo reporte ante las centrales de riesgo conforme lo contemplado en la regulación vigente. 30 y 31. Solicita se informe si nosotros realizamos capacitación del artículo 12 de la ley 1266 de 2008, nos permitimos informar que todos nuestros asesores de Atención a Clientes Telefónicos y Personalizados están altamente capacitados para resolver cualquier inquietud y brindar soporte permanente a nuestros Clientes. Adicionalmente le informamos que la información solicitada es de carácter interno de la empresa por lo cual no es posible su solicitud. 32. Solicita se informe SI o NO, realizamos reportes en centrales de riesgo, SI y por la calidad de fuente de información que tiene la compañía por la prestación de servicios y venta de productos. 33. Solicita informar desde que fecha se realizan los reportes en centrales de riesgo. El reporte negativo que se realizó en su momento se dio dando cumplimiento a la ley de habeas Data. 34 y 35. Solicita se sirva reconocer la extinción por el modo de la prescripción de la obligación, el término de caducidad del dato financiero negativo, tratándose de la extinción de la obligación por cualquier modo diferente al pago (incluyendo la prescripción liberatoria), es de cuatro años, contados a partir del momento de ocurrencia del fenómeno extintivo. (...) La ley civil establece que la prescripción de la acción ordinaria (el mecanismo procesal que le permite a un acreedor obtener una declaración judicial respecto de la existencia de una obligación) ocurre en el término de 10 años, contado a partir de su exigibilidad. Así, no es posible entender que una obligación se extinga en periodo inferior a aquel y mucho menos, que el término de caducidad del dato financiero negativo se complete antes de dicho periodo. Por el contrario, el límite temporal de dicha información, tratándose de aquellas hipótesis en las cuales el deudor nunca paga, se extiende a manera de sanción por un periodo de 4 años contado a partir del momento en que la obligación prescribe. 36 y 37. Solicita se sirva reporte dicha información respecto a la extinción de la deuda referida arriba, reiteramos que conforme a la favorabilidad otorgada en el presente comunicado la obligación 1.12540982 se procede actualizar como pago voluntario sin histórico de mora ante centrales de riesgo. 38. En cuanto a su solicitud de reclamo en trámite, no es procedente teniendo en cuenta que será eliminada ante las centrales de riesgo. Por lo anterior COMCEL S.A. está actuando de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008 en el artículo 8 que indica: “Deberes de las fuentes de la información: 8. Informar al operador que determinada información se encuentra en
--	---

respuesta al literal m es positiva solicito se informe con fundamento en que se hace el cobro. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. p. Si la respuesta en el literal m es positiva solicito se entregue el o los documentos que autorizan el cobro de estos intereses. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. q. Si la respuesta en el literal m es positiva solicito se entregue el o los documentos que soportan la publicidad del cobro de estos intereses. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. r. Solicito se informe con un SI o NO, si ustedes conocen el concepto de cobro de gastos de cobranza. s. Si la respuesta anterior es positiva solicito se informe desde que fecha se realizó el cobro de gastos de cobranza. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. t. Si la respuesta al literal r es positiva solicito se informe con fundamento en que se hace el cobro. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. u. Si la respuesta en el literal r es positiva solicito se entregue el o los documentos que autorizan el cobro de los gastos de cobranza. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. v. Si la respuesta en el literal r es positiva solicito se entregue el o los documentos que soportan la publicidad de los gastos de cobranza. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. w. Solicito que se explique la relación del crédito con todos los valores discriminados (capital, intereses corrientes, intereses de mora, gastos de cobranza, otros). Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. x. De existir otros cobros que se sustenten con fundamento jurídico por que se realizan. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. y. Informe con SI o NO Informe si a la fecha su entidad cuenta con un título o contrato de vinculación entre las partes que esté vigente. z. Solicito se informe con positivo o negativo, se responda SI o NO, si a hoy se está realizando reporte negativo en centrales de riesgo. aa. Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva solicito la fecha exacta de la última vez que se realizó el reporte y su debida documentación o como se realice el reporte o lo que tengan en archivo que pruebe que se hizo el reporte. bb. Si la respuesta anterior es positiva solicito se informe desde que fecha se realizó el cobro de los intereses de mora de la presunta deuda. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. cc. Si la respuesta en el literal es positiva solicito se entregue los documentos donde se discrimina el cobro de los intereses de mora. A la fecha de

discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite.” 39. Solicita se entregue un reporte de su historial crediticio de los últimos 11 años, con respecto a la información solicitada le informamos que reportamos a las Centrales de Riesgo (DATACREDITO Y CIFIN-TRANSUNIÓN), todas las obligaciones pospago, y su relación de los pagos realizados en todas las líneas de nuestros clientes teniendo en cuenta la fecha del último pago realizado y permanencias pendientes por cumplir. Es de precisar que el historial crediticio lo manejan directamente las centrales de riesgo, por la cual respetuosamente lo invitamos a realizar la solicitud directamente a las empresas mencionadas. 40. Solicita que se informe bajo que parámetros se están utilizando sus datos, en virtud de lo dispuesto en el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, es pertinente aclarar que usted suscribió una relación contractual con COMCEL S.A y por tanto no era necesaria su autorización en el manejo de sus datos personales, toda vez que los mismos se encontraban autorizados en el contrato que usted obtuvo. 41 y 42. En cuanto al tiempo para dar respuesta a las reclamaciones, le comunicamos que COMCEL S.A actúa de acuerdo a los parámetros establecidos por la resolución 5111 de 2017 en su artículo 2.1.24.3, el cual manifiesta que los proveedores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para responder las reclamaciones de los usuarios, razón por la cual emitimos respuesta a las reclamaciones dentro del término establecido. 43. Es pertinente aclarar que los datos personales de los usuarios no son compartidos toda vez que son de carácter confidencial, y por tanto se garantiza la reserva de los mismos. Así las cosas, sus datos no podrán ser publicados con excepción de las disposiciones legales tales como requerimientos judiciales entre otros. Señor usuario, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008, por consiguiente, una vez surtido el reclamo ante el operador, en caso de no estar de acuerdo, puede acudir directamente a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC.

presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. dd. Si la respuesta en el literal es positiva solicito se entregue el o los documentos que soportan la publicidad del cobro de estos intereses. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. ee. Solicito se informe con un SI o NO, si ustedes conocen el concepto de cobro de intereses de capital. ff. Si la respuesta anterior es positiva solicito se informe desde que fecha se realizó el cobro de los intereses de capital de la presunta deuda. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. gg. Si la respuesta al literal es positiva solicito se informe con fundamento en que se hace el cobro. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. hh. Si la respuesta en el literal es positiva solicito se entregue el o los documentos que autorizan el cobro de estos intereses. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. ii. Si la respuesta en el literal es positiva solicito se entregue el o los documentos que soportan la publicidad del cobro de estos intereses. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. jj. Solicito se informe con un SI o NO, si ustedes conocen el concepto de cobro de gastos de cobranza. kk. Si la respuesta anterior es positiva solicito se informe desde que fecha se realizó el cobro de gastos de cobranza. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. ll. Si la respuesta al literal es positiva solicito se informe con fundamento en que se hace el cobro. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. mm. Si la respuesta en el literal es positiva solicito se entregue el o los documentos que autorizan el cobro de los gastos de cobranza. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. nn. Si la respuesta en el literal es positiva solicito se entregue el o los documentos que soportan la publicidad de los gastos de cobranza. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. oo. Solicito que se explique la relación del crédito con todos los valores discriminados (capital, intereses corrientes, intereses de mora, gastos de cobranza, otros). A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. pp. De existir otros cobros que

se sustente con fundamento jurídico por que se realizan. Antes de realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. A la fecha de presentación de esta petición o de lo último que hayan reportado en centrales de riesgo. 8. El expediente como se solicitó anteriormente se solicita con fundamento en la Ley 1328 de 2009, decreto 1702 de 2015 y Resolución 76434 de 2012, por lo cual solicito se informe con un SI o NO, si la información anterior era conocida por su entidad. 9. El expediente como se solicitó anteriormente se solicita con fundamento en la Ley 1328 de 2009, decreto 1702 de 2015 y Resolución 76434 de 2012, por lo cual solicito se informe con un SI o NO, si la información anterior se encuentra publica en una página web. 10. Si la respuesta a la pregunta a la entrega de los archivos es NEGATIVA, solicito se informe cual o cuales son los fundamentos para realizar el reporte negativo en centrales de riesgo. 11. Solicito respetuosamente ante ustedes se informe si en su entidad conocen las normativas de la LEY 1266 DE 2008 y Ley 2157 de 2021, respondan con un SI o NO. 12. Si la respuesta a la pregunta anterior es POSITIVA, solicito se envíen los archivos concernientes a la implementación en su empresa, sobre todo en el entendido: “ Ley 2127 de 2021, Artículo 13. Adiciónese a la Ley 1266 de 2008 el artículo 19 B. El cual quedará así: Artículo 19 B. Políticas internas efectivas. En cada caso, de acuerdo con las circunstancias mencionadas en los numerales 1, 2, 3 Y 4 del artículo anterior, las medidas efectivas y apropiadas implementadas por los operadores, fuentes y usuarios de información deberán garantizar: 1. La existencia de una organización administrativa proporcional a la estructura y tamaño empresarial del operador, fuente y usuario de información para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley 1266 de 2008. 2. La adopción de mecanismos internos para poner en práctica estas políticas incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación. 3. La adopción de procesos para la: atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento. La existencia de medidas y políticas específicas para el tratamiento adecuado de los datos personales por parte de los operadores, fuentes y usuarios de información será tenida en cuenta al momento de evaluar la imposición de sanciones por violación a los deberes y obligaciones establecidos en la ley. Especial énfasis debe hacerse en asegurar la calidad de la información, la comunicación, previa para el reporte de

información negativa, la confidencialidad y seguridad de la misma, así como la debida y oportuna atención de las consultas o reclamos de los titulares de los datos.” 13. Si la respuesta a la pregunta anterior es POSITIVA, solicito se envíen los archivos concernientes de la capacitación del personal con el fin de establecer la responsabilidad del ERROR Y/O ILEGALIDAD 14. Informe de forma negativa o positiva, eso quiere decir responda SI o NO, si posee la autorización para realizar reportes negativos de centrales de riesgo. 15. Si la respuesta a la pregunta anterior es POSITIVA, solicito que se adjunte la misma y se expongan la información ofrecida antes de suscribir dicho documento, eso quiere decir si la información fue clara en que como suscriptor del presunto crédito con esa autorización realizarían reportes en centrales de riesgo. 16. Informe de forma negativa o positiva, eso quiere decir responda SI o NO, usted o ustedes realizaron la notificación descrita en el Artículo 12. De la ley 1266 de 2008; Requisitos especiales para fuentes. “Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley. El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de Bancos de Datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes. En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta.” 17. Si la respuesta es POSITIVA, solicito que se entregue copia simple de la colilla o extracto, forma probatoria de correo idóneo con el que se me realizo la anterior notificación con el fin de que pruebe si se hizo en termino.

18. Si la respuesta es POSITIVA a la pregunta 16, solicito se envíe copia cotejada en la cual se informan los términos por los cuales se va a realizar el reporte negativo en centrales de riesgo, y cuales son el o los medios para evitar el mismo. 19. Informe de forma negativa o positiva, eso quiere decir responda SI o NO, si la entidad sabe que es NOTIFICAR. 20. Si la respuesta es POSITIVA, no tendrá inconveniente alguno en presentar el archivo solicitado en la pregunta 17. 21. Solicito se informe cual es el concepto de la empresa de NOTIFICACIÓN, y este como se lleva a cabo según los lineamientos administrativos de su entidad. 22. Solicito se informe como se da el respeto a lo siguiente dentro de sus lineamientos administrativos “La notificación es el acto mediante el cual se pone en conocimiento de los sujetos procesales el contenido de las providencias que se produzcan dentro del proceso, y tiene como finalidad garantizar los derechos de defensa y de contradicción como nociones integrantes del concepto de debido proceso. De esta forma, la notificación cumple dentro de cualquier proceso judicial un doble propósito: de un lado, garantiza el debido proceso permitiendo la posibilidad de ejercer los derechos de defensa y de contradicción, y de otro, asegura los principios superiores de celeridad y eficacia de la función judicial al establecer el momento en que empiezan a correr los términos procesales.” 23. Si la respuesta a la petición 16 es NEGATIVA, solicito respetuosamente se elimine inmediatamente el reporte negativo de centrales de riesgo por vulnerar mis derechos constitucionales al HABEAS DATA, al igual, que en el cumplimiento de la Ley 2157 de 2021 en su artículo; “Artículo 6°. Adiciónese un párrafo al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el cual quedará así: Párrafo. El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo. En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente. (...)” 24. Solicito se informe de forma temporal los siguientes hechos; a) Fecha en la que se suscribió los presuntos títulos o contratos dados con su entidad. b) Fecha en la cual se inicia a realizar el o los reportes positivos en centrales de riesgo. c) Fecha en la cual se realizó la notificación de ley 1266 de 2008. d) Fecha en la cual se realizó el reporte negativo de centrales de riesgo. 25.

Solicito de forma negativa o positiva, eso quiere decir responda SI o NO, si se cumplió con el debido proceso y respeto a la notificación de la ley 1266 de 2008. 26. Si la respuesta anterior es POSITIVA, solicito se informe si presente algún recurso o petición y le dio respuesta en tiempo, con el fin de conocer el respeto al debido proceso. 27. Si la respuesta a la pregunta es NEGATIVA solicito se informe o sustente las razones por las cuales vulnero mis derechos fundamentales, para hacer el reporte. 28. Informe de forma negativa o positiva, eso quiere decir responda SI o NO, si la entidad ha fundamentado el reporte negativo en centrales de riesgo con documentos, esto quiere decir que si existió un pagare o documento en blanco fue llenado con el fin de realizar el reporte en centrales de riesgo. Lo anterior con el fin de conocer exactamente si se respetó lo siguiente; el cobro de intereses de capital, el cobro de intereses moratorios y los gastos de cobranza. 29. Solicito respetuosamente que se entregue copia simple del presunto documento que sustenta el reporte negativo en centrales de riesgo, que concuerde con el reporte negativo en centrales de riesgo y con los gastos o intereses que se relacionan, si se cobra una cuota, varias cuotas o la cláusula aceleratoria. 30. Solicito se informe de forma negativa o positiva, eso quiere decir responda SI o NO, si ustedes realizan capacitación del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y la Ley 22157 de 2021. 31. De ser positiva la respuesta anterior solicito se entregue las documentales como pantallazos, videos o lo que tengan en archivo con el fin de corroborar la afirmación anterior. Esto es con el fin de establecer que el uso de la información es correcto y legal. 32. Informe de forma negativa o positiva, eso quiere decir responda SI o NO, si ustedes realizan reportes en Centrales de Riesgo. 33. Informe la fecha exacta en que realizo el primer reporte negativo en centrales de riesgo. 34. Solicito se informe de forma negativa o positiva, eso quiere decir responda SI o NO, si ustedes conocen el artículo 13 de la ley 2157 de 2021, que modificó el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008: "Artículo 13. Permanencia de la información. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información. Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la tarjetera y, en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha

información. El término de permanencia de esta información será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea extinguida la obligación. Parágrafo 1°. El dato negativo y los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones caducarán una vez cumplido el término de ocho (8) años, contados a partir del momento en que entre en mora la obligación; cumplido este término deberán ser eliminados de la base de datos.” 35. Si la respuesta anterior es POSITIVA, solicito que, conforme al parágrafo 1 del artículo 13 de la Ley 2157 de 2021, eliminen la información negativa de las obligaciones que hayan cumplido el término de ocho (8) años, desde que se incurrió en mora y se encuentren caducadas a la fecha de presentación de esta petición. 36. Solicito que, dentro de lo procedente, se sirvan reconocer la extinción por el modo de la prescripción de la obligación, de ser aplicable. 37. Subsecuente, se sirvan reportar dicha información respecto a la extinción de la deuda referida arriba, ante todos los operadores de información financiera, tales como DATACRÉDITO, TRANSUNION CIFIN, y demás, indicándoles que esta debe ser retirada de los bancos de datos administrados por estos, de ser aplicable. 38. Que dentro de los 2 días siguientes al recibo de la presente petición y hasta en tanto se resuelva, notifique a los operados de bancos de datos sobre la recepción del reclamo para que incluyan dentro de la información del dato negativo una leyenda que diga “reclamo en trámite”, de conformidad con el 16 de la Ley 1266 de 2008. 39. Solicito se entregue un reporte de mi historial crediticio de los últimos 14 años. 40. Solicito que se me informe bajo que parámetros se están utilizando mis datos con la normatividad, de forma escrita. 41. Solicito se informe de forma negativa o positiva, eso quiere decir responda SI o NO, si ustedes conocen los términos de respuesta a las peticiones. 42. De ser positiva la respuesta anterior, solicito se informe cuáles son los plazos para dar respuesta a la presente petición. 43. Solicito que los presentes datos del documento se usen única y exclusivamente con fines del presente trámite, y no se autoriza para que se usen en otras instancias y mucho menos para realizar cobros o con fines comerciales.

En virtud de dicha respuesta, concluye el Despacho que esta fue de fondo y atendió a lo pedido, dado que la accionada finalmente se pronunció de forma congruente sobre cada uno de los planteamientos realizados y remitió cada una de las documentales solicitadas.

De acuerdo con lo expuesto, se pone de presente a la accionante que de conformidad a lo indicado por la Corte Constitucional en la jurisprudencia a que se ha hecho referencia, cuando se hace uso del derecho de petición, se debe dar contestación a la misma en un tiempo razonable y dicha respuesta debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado. **Lo anterior con independencia que la respuesta sea positiva o negativa, lo que se resalta es que la respuesta debe ser completa y que se haga una notificación efectiva de dicha respuesta.**

No obstante, se advierte que pese a que la respuesta expedida el veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintitrés (2023) se encuentra dirigida al correo electrónicos del accionante ladv2411@gmail.com, lo cierto es que no obra constancia del envío por mensaje de correo electrónico, así como tampoco constancia de envío a la dirección física de la promotora.

En ese sentido, la Corte Constitucional en sentencia T- 044 de 2019, M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado sostuvo que parte del núcleo básico del derecho de petición, no solo es dar respuesta de forma, pronta, de fondo y congruente, sino que, la respuesta debe ser puesta en conocimiento a la parte interesada en la información, surtiéndose el trámite de notificación, indicando que “(...) No basta con la emisión de la respuesta, **sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela.** Ello debe ser acreditado.”.

Por lo tanto, se dispondrá el amparo del referido derecho y se ordenará a la accionada COMUNICACIÓN CELUAR S.A. COMCEL S.A.- CLARO, a través de su representante legal, el señor CARLOS HERNAN ZENTENO DE LOS SANTOS o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente sentencia, notifique la respuesta emitida el veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintitrés (2023) en forma efectiva al accionante.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR los derechos fundamentales al buen nombre, hábeas data y petición de JUAN CAMILO BERMUDEZ PENILLA por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la entidad accionada COMUNICACIÓN CELUAR S.A. COMCEL S.A.- CLARO, a través de su representante legal, el señor CARLOS HERNAN ZENTENO DE LOS SANTOS o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente sentencia y en caso de no haberlo hecho, comuniqué de forma efectiva a

TRANSUNION CIFIN S.A. y a EXPERIAN COLOMBIA DATACRÉDITO, la eliminación de todo dato negativo derivado de la obligación No. 1.12540982.

TERCERO: Una vez efectuado el trámite anterior, se ORDENA a EXPERIAN COLOMBIA S.A. Y TRANSUNION CIFIN, a través de su representante legal o quien haga sus veces, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la comunicación de eliminación del dato por parte de COMUNICACION CELULAR S.A. - COMCEL S.A., actualicen la información del señor JUAN CAMILO BERMUDEZ PENILLA y elimine el dato negativo producto de la obligación No. obligación No. 1.12540982.

CUARTO: ORDENAR a la entidad accionada COMUNICACIÓN CELUAR S.A. COMCEL S.A.- CLARO, a través de su representante legal, el señor CARLOS HERNAN ZENTENO DE LOS SANTOS o quien haga sus veces que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente sentencia, notifique la respuesta emitida el veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintitrés (2023) en forma efectiva a la accionante.

QUINTO: ADVERTIR que, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO, **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

SEXTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

SÉPTIMO: publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Paula Carolina Cuadros Cepeda
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 2
Bogotá, D.C. - Bogotá 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: **ab7ad3cec18d3bc0c08811f3a6860ed152ee55709b36e4fa5935fdd0f3f3e2d8**

Documento generado en 04/12/2023 02:45:51 PM

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