

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE  
BOGOTÁ D.C.**

**ACCIÓN DE TUTELA**

**RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00519-00**

**ACCIONANTE: HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO**

**ACCIONADA: COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**

**VINCULADAS: EXPERIAN COLOMBIA S.A.**

**CIFIN TRANSUNIÓN S.A.S.**

**SENTENCIA**

En Bogotá D.C., a los cuatro (04) días del mes de julio del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO**, quien solicita el amparo de los derechos fundamentales de petición y habeas data, presuntamente vulnerados por **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**

**RESEÑA FÁCTICA**

Manifiesta el accionante que el 01 de febrero de 2023 radicó un derecho de petición en *CLARO MÓVIL*, solicitando la constancia de notificación previa al reporte negativo ante centrales de información financiera, y, en subsidio, la eliminación de dicho reporte.

Que, a la fecha, no ha recibido respuesta a su petición.

Por lo anterior, solicita el amparo de sus derechos fundamentales y, en consecuencia, se ordene a la accionada eliminar de las bases de datos **DATA CREDITO** y **CIFIN**, toda la información negativa que reposa en el sistema, por no haber dado cumplimiento al requisito previsto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

**CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

### **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**

La accionada allegó contestación el 28 de junio de 2023, en la que manifiesta que mediante comunicación GRC-2023101605-2023 del 10 de marzo de 2023, dio respuesta oportuna y de fondo al derecho de petición del accionante.

Que mediante comunicación GRC-2023 del 23 de junio de 2023, dio una nueva respuesta a la petición.

Que el accionante adquirió dos obligaciones: \*\*\*6662 servicio móvil y \*\*\*283 servicio hogar.

Que respecto de la obligación \*\*\*6662, se procedió con el ajuste de saldos pendientes por cancelar y con la eliminación del reporte negativo, debido a que la notificación previa al reporte se envió a una dirección electrónica errada.

Que la obligación \*\*\*283 cuenta con la autorización otorgada por el accionante para verificar, procesar, administrar y reportar toda la información pactada en el contrato, así como con la constancia de la comunicación previa al reporte.

Que la obligación \*\*\*283 se encuentra actualizada ante las centrales de riesgo, de acuerdo con el último pago realizado, por lo que no es posible generar modificación alguna sobre el reporte y se mantiene en el estado de *cartera castigada*, debido a que presenta un saldo pendiente por pagar.

### **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.S.**

La vinculada allegó contestación el 30 de junio de 2023, en la que manifiesta que el derecho de petición fue presentado ante un tercero y no ante esa entidad.

Que no hace parte de la relación contractual entre la fuente y el titular de la información.

Que en la consulta del historial de crédito del accionante, realizada el 29 de junio de 2023, respecto de la información reportada por la fuente CLARO SOLUCIONES FIJAS, se encuentra que la obligación No. \*\*\*283, figura *en mora*, con vector numérico de comportamiento 7, es decir, más de 210 días de mora; mientras que la obligación No. \*\*\*6662 no figura en el historial crediticio.

Que no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo.

Que como operador no es el responsable del dato que le es reportado por la fuente.

Que no es la encargada de contar con la autorización de consulta y reporte de datos.

Que son las fuentes las responsables de la información, por lo que corresponde a ellas actualizar los datos, efectuar las rectificaciones y resolver reclamos y peticiones que soliciten los titulares de la información.

### **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**

La vinculada allegó contestación el 30 de junio de 2023, en la que manifiesta que, al realizar la búsqueda de la historia de crédito del accionante utilizando el número de cédula señalado en la acción de tutela, no se obtuvo ningún resultado.

Que para las consultas en las bases de registros de historiales crediticios de los titulares de la información se requiere la certeza de dos datos indispensables: número de cédula y apellidos.

Que sin alguno de esos datos, o, si alguno de aquellos es errado, incorrecto o incompleto el sistema no permitirá su consulta.

Que no puede pronunciarse respecto de los fundamentos fácticos y jurídicos expuestos por la parte actora pues carece de los elementos necesarios.

## **CONSIDERACIONES**

### **PROBLEMA JURÍDICO:**

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder los siguientes problemas jurídicos: (i) ¿**COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.** vulneró el derecho fundamental de petición de **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO**, al no haber dado respuesta a su petición del 01 de febrero de 2023?; (ii) ¿Es procedente la acción de tutela para amparar el derecho fundamental al habeas data del señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO**? En caso positivo, (iii) ¿Se vulneró el derecho fundamental al habeas data del accionante por parte de la fuente de información **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**, al no haber realizado el requerimiento previo previsto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y, haber generado un reporte negativo en las centrales de riesgo?

## MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, 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.

## DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas<sup>1</sup>.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación<sup>2</sup>:

*“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

*2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*

---

1 Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

2 Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

3) *La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*

4) *La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*

5) *El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*

6) *Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

7) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa<sup>3</sup>.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del

---

<sup>3</sup> Sentencia T-146 de 2012.

solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

### **CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO**

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado que la acción de tutela, en principio, *“pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”*<sup>4</sup>. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz<sup>5</sup>.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y *“previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”*<sup>6</sup>. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte Constitucional ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos no se tornen inocuos, y ha aclarado que el fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado.

Con relación a la categoría de carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos: *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”*.

La Corte Constitucional ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que la carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando desaparece la afectación al derecho fundamental invocado<sup>7</sup>. En efecto, si la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, cuando la perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo.

---

<sup>4</sup> Sentencia T-970 de 2014.

<sup>5</sup> Sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

<sup>6</sup> Sentencia T-168 de 2008.

<sup>7</sup> Sentencias T-267 de 2008, T-576 de 2008, T-091 de 2009, T-927 de 2013, T-098 de 2016, T-378 de 2016 y T-218 de 2017.

Luego, al desaparecer el hecho que presuntamente amenaza o vulnera los derechos de un ciudadano, carece de sentido que el juez profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo<sup>8</sup>.

En síntesis, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del actor a partir de una conducta desplegada por el transgresor. En otras palabras, la omisión o acción reprochada por el accionante, ya fue superada por parte del accionado.

Cuando se presenta ese fenómeno, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo, solo cuando estime necesario *“hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes<sup>9</sup>. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado<sup>10</sup>”<sup>11</sup>.*

#### **REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA PARA DEMANDAR LA PROTECCIÓN DEL DERECHO FUNDAMENTAL AL HÁBEAS DATA**

En los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, *“por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”*, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, así: *“6. Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.”*

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional<sup>12</sup> ha señalado que, en estos casos, es presupuesto fundamental para el

---

<sup>8</sup> Sentencia T-070 de 2018.

<sup>9</sup> Sentencia T-890 de 2013.

<sup>10</sup> Sentencias SU-225 de 2013, T-856 de 2012, T-035 de 2011, T-1027 de 2010, T-170 de 2009 y T-515 de 2007.

<sup>11</sup> Sentencia T-970 de 2014.

<sup>12</sup> Sentencias T-131 de 1998, T-857 de 1999, T-1322 de 2001, T-262 de 2002, T-467 de 2007, T-284 de 2008 y T-421 de 2009.

ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional.

Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan<sup>13</sup>.

Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular<sup>14</sup>.

### **EL DERECHO FUNDAMENTAL AL *HABEAS DATA***

El derecho al acceso de datos personales tiene fundamento en el artículo 15 de la Constitución Política, el cual reconoce los derechos de las personas a la intimidad personal, al buen nombre, y 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. Asimismo, señala la obligación que tiene el Estado de hacer respetar dichos derechos<sup>15</sup>.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha desentrañado el lenguaje del artículo en comento, contenido del derecho fundamental al *habeas data*, señalando lo siguiente:

*“El hábeas data confiere, según la norma constitucional citada, un grupo de facultades al individuo para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar la información que de sí mismo ha sido recopilada por una central de información. En ese sentido, este derecho fundamental está dirigido a preservar los intereses del titular de la información ante el potencial abuso del poder informático, que para el caso particular ejercen las centrales de información financiera, destinada al cálculo del riesgo crediticio.”<sup>16</sup>*

De tal forma, una entidad administradora de un banco de datos desconoce el derecho fundamental al *habeas data* cuando recopila información “(i) de manera ilegal, sin el consentimiento del titular del dato, (ii) errónea o (iii) que recaiga sobre aspectos íntimos de la vida de su titular no susceptibles de ser conocidos públicamente.”<sup>17</sup>

<sup>13</sup> Sentencias T-657 de 2005, T-964 de 2010 y T-167 de 2015.

<sup>14</sup> Sentencia T-883 de 2013.

<sup>15</sup> Sentencia T-077 de 2018.

<sup>16</sup> Sentencia C-011 de 2008.

<sup>17</sup> Sentencias SU-082 de 1995, T-176 de 1995, T-729 de 2002, T-284 de 2008, entre otras.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado los elementos que componen este derecho<sup>18</sup>. En sus inicios, consideró que este se encontraba directamente relacionado con la eficacia del derecho a la intimidad<sup>19</sup>; luego lo identificó como un derecho autónomo derivado del artículo 15 Superior, estableció sus características<sup>20</sup> y exhortó al Legislador para que lo regulara ante el incremento de los riesgos del poder informático<sup>21</sup>.

En la Sentencia T-414 de 1992, indicó que toda persona *“(...) es titular a priori de este derecho y el único legitimado para permitir la divulgación de datos concernientes a su vida privada. Su finalidad es la de asegurar la protección de intereses morales; su titular no puede renunciar total o definitivamente a la intimidad pues dicho acto estaría viciado de nulidad absoluta”*.

En concordancia con lo anterior, la Corte precisó que el derecho a la intimidad abarca diferentes dimensiones, dentro de las cuales se encuentra el *hábeas data*<sup>22</sup>. Este comporta el derecho 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 y la facultad de corregirlos, la divulgación de datos ciertos y la prohibición de manejar tal información cuando existe una prohibición para hacerlo. En este sentido, la Corte concluyó 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”*<sup>23</sup>.

En la Sentencia SU-082 de 1995, la Corte determinó que el *hábeas data* es un derecho fundamental autónomo que comprende las siguientes tres facultades: (i) el derecho a conocer las informaciones que a su titular se refieren; (ii) el derecho a actualizar tales informaciones; y (iii) el derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad.

En cumplimiento del deber de regular el derecho fundamental al *habeas data* el Legislador expidió la Ley Estatutaria 1266 de 2008 la cual reiteró los principios fijados por la jurisprudencia de la Corte Constitucional. Puntualmente, la ley en mención estableció que las actividades de recolección, procesamiento y circulación de datos personales contenidos en bases de datos de carácter financiero deben regirse por los principios de veracidad, temporalidad, integridad, seguridad, confidencialidad, circulación restringida y finalidad<sup>24</sup>.

<sup>18</sup> Sentencia T-525 de 1992. Reiterado en las Sentencias T-036 de 2016, T-139 de 2017.

<sup>19</sup> Sentencia T-414 de 1992.

<sup>20</sup> Sentencias SU-082 de 1995 y T-527 de 2000.

<sup>21</sup> Sentencia T-729 de 2002.

<sup>22</sup> Sentencias T-444 de 1992, T-525 de 1992 y T-022 de 1993.

<sup>23</sup> Sentencia T-022 de 1993. Reiterado en la Sentencia T-036 de 2016.

<sup>24</sup> Sentencia T-139 de 2017.

No obstante, dicha regulación se limitó al dato financiero. Así lo indico la Corte en la Sentencia C-1011 de 2008 mediante la cual efectuó el análisis de constitucionalidad previo del proyecto de ley y en la que concluyó que esta norma tiene un carácter sectorial, dirigido a la regulación de la administración de datos personales de contenido comercial, financiero y crediticio<sup>25</sup>.

### CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO** elevó un derecho de petición ante *CLARO MOVIL*, en el que señaló y solicitó lo siguiente<sup>26</sup>:

#### “HECHOS

**PRIMERO:** *Me consulte en las centrales de riesgo, y me doy cuenta que estoy reportado por parte de ustedes por una supuesta obligación, terminada en 2830, y 6662.*

**SEGUNDO:** *nunca fui notificado previamente al reporte, tal como lo exige el derecho fundamental al habeas data. Viéndose claramente violado mi derecho.*

#### PETICION:

**PRIMERO:** *Me suministren constancia de la notificación previa al reporte ante centrales de riesgo.*

**SEGUNDO:** *De no contar con esa información hacerme la eliminación total del reporte, en cuanto se considera un reporte nulo, por no estar ajustado a los principios constitucionales.*

**TERCERO:** *constancia de la existencia de la obligación.”*

La petición fue radicada el 01 de febrero de 2023 a través del correo electrónico: [solucionesclaro@claro.com.co](mailto:solucionesclaro@claro.com.co) y se le asignó el radicado No. 949280573<sup>27</sup>.

Al contestar la acción de tutela, **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.** indicó que, mediante comunicación GRC-2023101605-2023 del 10 de marzo de 2023, dio respuesta oportuna y de fondo al derecho de petición interpuesto por el accionante. Como soporte de ello, allegó una copia de la respuesta, la cual se lee en los siguientes términos<sup>28</sup>:

*“1. Se suministre constancia de la notificación previa al reporte ante las centrales de riesgo.*

*Al respecto nos permitimos informarle que la obligación No. 1.17176662 presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$182,280.45, correspondiente a la facturación del servicio móvil línea 3112273083 generada entre el mes septiembre y año 2018 y mes noviembre y año 2018.*

<sup>25</sup> Reiterado en la Sentencia T-139 de 2017.

<sup>26</sup> Página 4 del archivo pdf 06AtiendeRequerimientoAccionante

<sup>27</sup> Páginas 2 y 3 ibidem

<sup>28</sup> Páginas 36 a 38 del archivo pdf 08ContestacionClaro

*La obligación No. 19836283 presenta un saldo pendiente por cancelar por valor de \$226.136, correspondiente a la facturación del servicio hogar generada entre el mes mayo y año 2021 y mes julio y año 2021.*

*Así mismo, le confirmamos que previo a realizar el reporte a las Centrales de Riesgo, le fue notificado de la mora y el posible reporte, por lo cual adjunto a esta información encontrará la copia de la comunicación enviada y la guía de entrega del mismo.*

*De esta manera, amablemente lo invitamos a realizar el pago de la obligación No 1.17176662, y 19836283 a través de nuestros medios de pago habilitados y de esta forma actualizar su información ante las Centrales de Riesgo de acuerdo con la ley de Habeas Data.*

*2. De no contar con esa información hacer la eliminación total del reporte, en cuanto se considera un reporte nulo, por no está ajustado a los principios constitucionales.*

*Confirmamos que previo a realizar el reporte a las Centrales de Riesgo, le fue notificado de la mora y el posible reporte, por lo cual adjunto a esta información encontrará la copia de la comunicación enviada y la guía de entrega del mismo.*

*Informamos que la dirección de envío es la informado bajo contrato suscrito de los servicios Fijos y/o Móviles.*

*Le indicamos que COMCEL cumplió con el debido proceso y la notificación previa al reporte de las obligaciones, le informamos 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 conforme lo contemplado en la regulación vigente.*

*3. Constancia de la existencia de la obligación.*

*Confirmamos que en el contrato que suscribió consta su autorización previa y expresa para el reporte ante las centrales de riesgos, adjuntamos copia de los contratos de las obligaciones No 1.17176662, y No. 19836283.*

*Señor usuario, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008 y 2157 de 2021, 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.”*

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si la respuesta brindada por la accionada cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que ésta fue remitida el 10 de marzo de 2023 al correo electrónico: [navarroalvaro689@gmail.com](mailto:navarroalvaro689@gmail.com)<sup>29</sup> que corresponde al señalado en el acápite de notificaciones del derecho de petición.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, sí fue emitida y notificada durante el transcurso de esta acción de tutela.

---

<sup>29</sup> Página 35 ibidem

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, se tiene lo siguiente:

En el **primer punto** de la petición, el accionante solicitó la constancia de la notificación previa al reporte de las obligaciones Nos. 2830 y 6662, ante las centrales de riesgo. Frente a ello, la accionada le puso de presente que, la primera de dichas obligaciones presentaba un saldo pendiente de pagar, correspondiente a la facturación del servicio hogar generada entre los meses de mayo y julio de 2021; mientras que la segunda presentaba un saldo en mora respecto a la facturación del servicio móvil, generada entre los meses de septiembre y noviembre de 2018.

Además, le informó que, previo a realizar el reporte a las centrales de riesgo, le notificó la mora y el posible reporte, y le indicó que le enviaba como documentos adjuntos: la comunicación enviada y la guía de entrega, sin embargo, aun cuando se avizora que, con la respuesta se remitió un archivo denominado “12023043015\_1.zip” no es posible establecer si dentro del mismo se encuentran las documentales aludidas por la accionada.

En el **segundo punto** de la petición, el accionante solicitó que, de no contar con la información solicitada en el primer punto, se eliminaran los reportes registrados en su contra. Al respecto, la accionada reiteró que, de manera previa al reporte en las centrales de riesgo, le notificó la mora y el posible reporte a través de la dirección informada en el contrato de servicios fijos y móviles adquirido con esa compañía.

En el **tercer punto** de la petición, el accionante solicitó la constancia de la existencia de la obligación y, en su respuesta, la accionada le indicó que en el contrato suscrito por él constaba su autorización previa y expresa para el reporte ante las centrales de riesgo, de manera que le adjuntaba copia de los contratos de las obligaciones Nos. \*\*\*6662 y \*\*\*283; sin embargo, es de reiterar, que de las pruebas aportadas por la accionada, no se logra evidenciar cuáles fueron los documentos remitidos al actor en esa oportunidad.

De conformidad con lo anterior, es dable concluir que, aun cuando la respuesta suministrada por **COMCEL S.A.** es congruente con lo requerido por el actor, la falta de certeza respecto de los documentos enviados al señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO**, impide considerar que la misma haya sido completa.

Ahora bien, en su contestación la accionada indicó que, con ocasión del presente trámite, había dado una nueva respuesta a la petición del accionante y, en sustento, aportó una copia de la misma, la cual se otorgó así<sup>30</sup>:

---

<sup>30</sup> Página 27 a 31 ibidem

*“... aclaramos que la obligación móvil N° \*\*\*6662 Se especifica que bajo contrato, autorizo de manera expresa e irrevocable a la compañía para que verifique, procese, administre y reporte toda la información pactada en dicho contrato y la correspondiente al manejo de las obligaciones contraídas, por otra parte se validó que el 02 de octubre de 2018 se generó la notificación para el reporte de mora ante centrales de riesgo sin embargo se evidencia que esta fue enviada a un correo errado.*

*(...)*

*Teniendo en cuenta que este aviso no fue notificado al correo indicado por el cliente en el contrato, se procede a otorgar favorabilidad, generando ajuste del saldo pendiente de pago por valor de \$182,280.45 IVA incluido y se procedió a modificar el reporte negativo en centrales de riesgo quedando como pago total sin histórico de moras.*

*En el siguiente pantallazo se puede verificar la solicitud de modificación de la actualización del reporte negativo de la obligación tramitada ante Datacrédito.*

*(...)*

*En cuanto a la obligación Fija \*\*\*6283. Informamos que a la fecha se encuentra como cartera castigada con saldo de \$226.136.*

*Para el 02 de julio de 2021 se generó notificación de aviso de reporte ante centrales de riesgo, notificado a través del correo indicado por el cliente en contrato [hanercervantes@gmail.com](mailto:hanercervantes@gmail.com) notificación que se envió el 07 de julio de 2021 como se puede ver en el siguiente pantallazo en la guía de notificación con mensaje estado entregado y abierto.*

*(...)*

*Por lo anterior no es posible realizar modificación sobre la obligación \*\*\*6283 en centrales de riesgo por lo que se mantiene el reporte de cartera castigada hasta tanto usuario realice el pago.”*

Dicha respuesta fue remitida al correo electrónico: [navarroalvaro689@gmail.com](mailto:navarroalvaro689@gmail.com)<sup>31</sup> el 23 de junio de 2023, esto es, fuera del término previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, pero durante el transcurso de esta acción de tutela. Aunado a ello, se corrobora que, en esta ocasión la respuesta suministrada por la accionada sí atendió de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, teniendo en cuenta lo siguiente:

En el derecho de petición, el actor había solicitado que (i) se le suministrara la constancia de la notificación previa al reporte ante centrales de riesgo, respecto de las obligaciones Nos. 2830 y 6662; (ii) en caso de no contar con las mismas, se eliminara dicho reporte; y (iii) se le remitiera constancia de la existencia de la obligación.

En la nueva respuesta suministrada, **COMCEL S.A.** le informó al actor el estado de cada una de las obligaciones indagadas en la petición. Respecto de la obligación No. \*\*\***6662** le aclaró que, mediante el contrato de suscripción del servicio, él había autorizado a la compañía para que verificara, procesara, administrara y reportara toda la información pactada en dicho instrumento y la correspondiente al manejo de las obligaciones contraídas, y le puso de presente que, aunque el 02 de octubre de 2018 se había generado la notificación previa del reporte ante las centrales de riesgo, se había evidenciado que la misma se remitió a un correo electrónico erróneo; de manera que, por no haberse realizado la notificación en

---

<sup>31</sup> Páginas 32 y 33 ibidem

debida forma, accedía a la solicitud de eliminación del reporte, y, en consecuencia, había generado el ajuste del saldo pendiente de pago y modificado el reporte negativo en centrales de riesgo quedando como *pago total sin histórico de mora*.

Como soporte de lo anterior, la accionada incorporó en la respuesta un pantallazo de los siguientes documentos<sup>32</sup>: (i) comunicación del 02 de octubre de 2018, en la que se le indica al señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO** que no se había recibido el pago oportuno de la obligación \*\*\*6662, por lo que, de no cancelar el saldo adeudado, se reportaría la mora a las centrales de riesgo, dentro de los 20 días siguientes al envío de la comunicación; (ii) constancia de *no entrega* de la comunicación al correo electrónico: [hamescervantes@gmail.com](mailto:hamescervantes@gmail.com); y (iii) constancia del registro de la modificación del reporte de la obligación No. \*\*6662, ante Datacrédito Experian, con la novedad: *Pago voluntario*.

De otro lado, frente a la obligación No. \*\*\*283, le informó al actor que se encontraba en estado *cartera castigada* con saldo adeudado de \$226.136; así mismo, le señaló que el 07 de julio de 2021 se le envió a la dirección electrónica: [hanercervantes@gmail.com](mailto:hanercervantes@gmail.com) el aviso del reporte que se haría ante las centrales de riesgo respecto de dicha obligación. Por tal motivo, le resaltó que no era posible realizar modificación alguna del reporte de dicha obligación en las centrales de riesgo, por lo que se mantenía el estado de *cartera castigada* hasta tanto se realizara el pago.

Para acreditarlo, la entidad anexó en su respuesta los siguientes pantallazos<sup>33</sup>: (i) comunicación dirigida al señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO**, informándole que **COMCEL S.A.** no había recibido el pago oportuno de la factura de claro hogar, cuenta No. \*\*\*283 y que, de no realizar el pago sería reportado en centrales de riesgo, transcurridos 20 días siguientes a la fecha de envío de la comunicación; (ii) constancia de envío, entrega y lectura del mensaje de datos contentivo de la notificación del reporte previo; y consulta de la historia de crédito del actor, donde se constata que la obligación No. \*\*6283 presenta *cartera castigada*.

Igualmente, se evidencia que en el correo electrónico remitido al señor **CERVANTES OROZCO** el 23 de junio de 2023, se adjuntaron los siguientes documentos<sup>34</sup>: “*contrato\_fijo-19836283-2020\_08241112534.mp3*”, “*Comunicacion\_asociada\_a\_Tutela\_2023-00519\_.pdf*”, “*COPIA\_RESPUESTA\_A\_PQR.pdf*” y “*AVISO\_DE\_NOTIFICACION.pdf*”.

En este punto es menester recordar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta,

---

<sup>32</sup> Páginas 28 y 29 ibidem

<sup>33</sup> Página 30 ibidem

<sup>34</sup> Página 33 ibidem

clara y congruente, lo que no equivale a sostener que la misma deba acceder favorablemente a lo solicitado, pues lo que se exige es que su contenido cumpla los requisitos mencionados, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo<sup>35</sup>.

Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados, sino a que se otorgue una respuesta que resuelva de fondo el asunto solicitado. Si la respuesta no accede a las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

Bajo el anterior panorama, considera el Despacho que la respuesta brindada por **COMCEL S.A.** al derecho de petición presentado por el señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, pues atendió de fondo y de manera congruente el asunto, y además, fue debidamente notificada.

En consecuencia, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

Ahora bien, como segundo problema jurídico le corresponde al Despacho determinar si **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.** vulneró el derecho fundamental al habeas data del señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO** al no haber realizado el requerimiento previo previsto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y, en consecuencia, si es procedente ordenar o no la eliminación de la información negativa registrada en su contra en las centrales de riesgo **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.S.**

Como se indicó en el marco normativo de esta providencia, es presupuesto fundamental que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del amparo constitucional; solicitud que, según ha precisado la jurisprudencia constitucional, también debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información.

Al respecto, y teniendo en cuenta lo analizado al resolver el primer problema jurídico, en el presente asunto se encuentra acreditado que, mediante derecho de petición del 01 de febrero de 2023, el accionante solicitó a **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.** la

---

<sup>35</sup> Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

constancia de la notificación previa al reporte negativo de las obligaciones Nos. 2830 y 6662 en las centrales de riesgo; y, de no contar con ello, se eliminara el dato negativo.

De otro lado, frente a los operadores de información **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.S.**, no obra prueba alguna que demuestre que el accionante les hubiese solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización de la información que considera errónea.

Conforme a lo anterior, se encuentra cumplido el requisito de procedibilidad para estudiar el derecho fundamental al hábeas data únicamente respecto de **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.** y, en ese entendido, el Despacho se pronunciará de fondo sobre las actuaciones desplegadas por esa entidad.

De acuerdo con los hechos formulados en el escrito de tutela, la vulneración del derecho fundamental al habeas data radica en la conducta de **COMCEL S.A.** de abstenerse de eliminar el reporte negativo por el incumplimiento de unas obligaciones respecto de las cuales -asegura el accionante- no se realizó el requerimiento previo previsto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el cual fue adicionado por el artículo 6 de la Ley 2157 de 2021.

Esta norma establece lo siguiente:

**“ARTÍCULO 12. 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 ésta aún no haya sido resuelta.*

**PARÁGRAFO.** *<Parágrafo adicionado por el artículo 6 de la Ley 2157 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> 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.”*

En el mismo sentido el artículo 2.2.2.28.2 del Decreto 1074 de 2015 señala lo siguiente:

**“ARTÍCULO 2.2.2.28.2. REPORTE DE INFORMACIÓN NEGATIVA.** *En desarrollo de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones sólo procederá previa comunicación al titular de la información, la cual podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes, siempre y cuando se incluya de manera clara y legible.*

*Las fuentes de información podrán pactar con los titulares, otros mecanismos mediante los cuales se dé cumplimiento al envío de la comunicación en mención, los cuales podrán consistir, entre otros, en cualquier tipo de mensaje de datos, siempre que se ajusten a lo previsto en la Ley 527 de 1999 y sus decretos reglamentarios y que la comunicación pueda ser objeto de consulta posteriormente.*

*En el evento en que se presenten moras sucesivas y continuas, la obligación de comunicar previamente al titular de la información, se entenderá cumplida con la comunicación correspondiente a la mora inicial.”*

Como se puede leer en las normas transcritas, el legislador expresamente estableció que el requisito de la notificación previa al reporte de la información negativa debe ser cumplido por la fuente de la información.

En consecuencia, ninguna actuación violatoria del derecho fundamental al habeas data se puede atribuir a **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.S.**, por cuanto son los operadores de la información más no las fuentes y, por lo tanto, no tenían la obligación de cumplir el requisito previsto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

Ahora bien, en cuanto a la fuente de la información, procede el Despacho a analizar si **COMCEL S.A.** cumplió o no el requisito de la notificación previa al reporte de la información negativa frente a las obligaciones Nos. \*\*\*662 y \*\*\*283.

Al contestar la acción de tutela, la accionada corroboró que el accionante adquirió las obligaciones No. \*\*\*6662 *servicio móvil* con fecha de activación 28 de mayo de 2018 y No. \*\*\*283 *servicio hogar*, con fecha de activación 13 de julio de 2020. Además, señaló el trámite que ha tenido cada una de ellas, tal como se detalla a continuación:

- **Obligación No. \*\*\*6662:**

**COMCEL S.A.** puso de presente que dicha obligación presentó mora en el pago de las facturas desde octubre de 2018, presentado un saldo pendiente por pagar de \$182,280.45. Que en el contrato de suscripción del servicio el actor otorgó de manera expresa autorización para verificar, procesar, administrar y reportar toda la información pactada en el contrato y que, mediante comunicación del 02 de octubre de 2018, le informó al actor

la mora que presentaba en el pago con la indicación de que, si no pagaba el saldo adeudado dentro de los 20 días calendario siguientes, se reportaría la mora a las centrales de riesgo.

No obstante, recalco que, al evidenciar que dicha comunicación fue remitida a un correo electrónico erróneo, a saber: [hamescervantes@gmail.com](mailto:hamescervantes@gmail.com), procedió con el ajuste de los saldos pendientes por pagar y con la **eliminación del reporte negativo**, solicitando ante las centrales de riesgo la actualización del reporte de la obligación con la novedad: *Pago voluntario sin histórico de mora*.

Como soporte de lo anterior, la accionada allegó el pantallazo de la modificación de la obligación No. \*\*\*6662 en **DATA CRÉDITO – EXPERIAN**, la cual se avizora así<sup>36</sup>:

**Análisis de la Modificación**  
 Inicio > Mi Lista > AL0046726355 Confirmación

 **Resultado de la Modificación:**  
 Número de Transacción AL0046726355

<b>Nombres y Apellidos del Titular</b> CERVANTES OROZCO HANER DE JESUS	<b>Tipo de Identificación</b> Cédula de Ciudadanía y NUIP	<b>Número de Identificación</b> 1043012445	<b>Nombre del Suscriptor</b> CLARO SERVICIO M
<b>Número de Obligación</b> 000000001.17176662	<b>Tipo de Cartera</b> CTC	<b>Código del Suscriptor</b> 230004	<b>Número de Caso</b> AL0046726355
<b>Novedad</b> PAGO VOL.	<b>Fecha Estado Cuenta</b> 2018-10-01	<b>Vector Comportamiento</b> [NNNNN----- ----- ----- -----]	

En consonancia, **CIFIN S.A.S.** al contestar la acción de tutela indicó que la obligación No. \*\*\*6662 no figura en el historial crediticio del accionante expedido el 29 de junio de 2023; y, en las documentales aportadas, se avizora que dicha obligación se encuentra registrada en el campo de “*Obligaciones extinguidas*”<sup>37</sup>:

OBLIGACIONES EXTINGUIDAS																	
31/10/2018	SRV	176662	CLARO SOLUCIONES MOVILES	BOGOTA	PRIN	IND	0	28/05/2018	0	0	0	0	0	SALD	VOL	NO	-
	TELC	VIGE	CCEL	CREDITO Y ACTIVA	-	0		-	MEN			0	0	0	-	-	-
										N N N N N N N N N N							
<b>COMPORTAMIENTOS</b>																	

De conformidad con lo anterior, se constata que la situación fáctica sobre la cual el Despacho se podría pronunciar desapareció, pues el hecho alegado como vulnerador de los derechos fundamentales fue superado, toda vez que el dato negativo de la obligación No. \*\*\*6662 que fue reportado a nombre del señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO** en las centrales de riesgo, fue eliminado por la fuente de información **COMCEL S.A.**

En ese sentido, la acción de tutela pierde eficacia e inmediatez y, por ende, su justificación constitucional, por lo que habrá de declararse la carencia actual de objeto por hecho superado.

<sup>36</sup> Página 30 ibidem

<sup>37</sup> Página 15 del archivo pdf 13ContestacionCifin

- **Obligación No. \*\*\*283:**

**COMCEL S.A.** puso de presente que dicha obligación presentó mora en el pago de las facturas desde julio de 2021, por lo que, a la fecha, presenta un saldo pendiente por pagar de \$296.408; que la obligación se encuentra actualizada en las centrales de riesgo en estado *cartera castigada*; que en el contrato de la suscripción del servicio el accionante la autorizó para verificar, procesar, administrar y reportar toda la información allí pactada; y que la entidad notificó al accionante previo al reporte ante las centrales de riesgo.

Como soporte, la accionada allegó un archivo de audio denominado “*Contrato fijo – 19836283-202008241112534.mp3*”<sup>38</sup>, que corresponde al contrato de suscripción del servicio hogar No. \*\*\*283, adquirido por el señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO** y con fecha de activación 13 de julio de 2020, donde el actor otorgó autorización para realizar los reportes ante las centrales de riesgo y señaló sus datos de notificación así:

“Minuto 00:00 a 00:46

*“Asesora Claro: Señor Haner Cervantes, autoriza a Claro para obtener de cualquier fuente toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor y que la misma sea utilizada en caso de reporte y actualización de información desde y ante entidades crediticias o centrales que administran datos, ¿sí o no?”*

*Usuario responde: sí señora*

*Asesora Claro: Señor Haner Cervantes solicito informar los siguientes datos tal cual como aparecen en su documento de identidad: nombre y apellidos*

*Usuario responde: Haner de Jesus Cervantes Orozco*

*Asesora Claro: Número de cédula*

*Usuario responde: 1043012445”*

Minuto 02:55 a 03:40

*“Asesora Claro: Fecha de suscripción del contrato 13 de julio de 2020. Señor Haner Cervantes autoriza a Claro para realizar el tratamiento de sus datos personales con fines de prestación del servicio, relación contractual, comercial, publicitaria y transmisión de datos a terceros en los términos detallados en la política de tratamiento disponible para consulta en [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co), así mismo autoriza a Claro el tratamiento de sus datos sensibles de voz para prevenir fraudes en adquisición de productos y servicios y validar su identidad. En próximos contactos telefónicos usted puede consultar, actualizar y rectificar sus datos, solicitar o revocar esta autorización, conocer el uso de sus datos y contactar a la Superintendencia de Industria y Comercio. ¿Acepta sí o no?”*

*Usuario responde: sí señora”*

Minuto 04:41 a 05:12

*“Asesora Claro: Indíqueme su dirección de correo electrónico*

*Usuario responde: [hanercervantes@gmail.com](mailto:hanercervantes@gmail.com)*

---

<sup>38</sup> Archivo 09AnexoContestacionClaroObligacion283

*Asesora Claro: Claro remitirá por medios electrónicos la factura, el contrato, las comunicaciones y las notificaciones de peticiones, quejas y recursos”.*

Así mismo, **COMCEL S.A.** aportó copia de dos comunicaciones dirigidas al señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO** en los meses de febrero y julio de 2021, en las que le indicó:

*“Comcel S.A. no ha recibido el pago oportuno de la factura Claro Hogar, cuenta número 19836283. Le informamos que de no realizar este pago, será reportado en centrales de riesgo transcurridos 20 días calendario siguiente a la fecha de envío de esta comunicación. (...)*

*Si ya realizó el pago, omita este mensaje.”<sup>39</sup>.*

Las comunicaciones fueron enviadas al correo electrónico: [hanercervantes@gmail.com](mailto:hanercervantes@gmail.com) los días 09 de febrero y 07 de julio de 2021, y entregadas efectivamente, según dan cuenta las guías digitales allegadas por la accionada<sup>40</sup>.

Con fundamento en lo anterior advierte el Despacho que **COMCEL S.A.** cumplió a cabalidad el requisito establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, pues: (i) notificó al accionante de manera previa al reporte negativo, a través de comunicación enviada al correo electrónico por él autorizado al momento de suscribir el contrato vía telefónica; y (ii) en la comunicación le informó que la obligación se encontraba en mora, y que ésta podía ser reportada ante las centrales de riesgo dentro de los siguientes 20 días calendario.

Por tal motivo, se concluye, que no hubo vulneración del derecho fundamental al habeas data por parte de la fuente de información respecto de la obligación No. \*\*\*283 y, en consecuencia, se **negará** el amparo invocado.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: DECLARAR** la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** respecto de los derechos fundamentales de petición y l habeas data frente a la obligación No. \*\*\*6662, invocados por el señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO** en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

---

<sup>39</sup> Páginas 16 y 17 del archivo pdf 08ContestacionClaro

<sup>40</sup> Páginas 18 y 19 ibidem

**SEGUNDO: NEGAR** el amparo del derecho fundamental al habeas data invocado por el señor **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO** en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**, respecto de la obligación No. \*\*\*283, por las razones expuestas en esta providencia.

**TERCERO: DECLARAR IMPROCEDENTE** la acción de tutela de **HANER DE JESÚS CERVANTES OROZCO** en contra de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y de **CIFIN S.A.S.**, por las razones expuestas en esta providencia.

**CUARTO:** Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus COVID-19, la impugnación deberá ser remitida al email: [j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

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

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**

  
DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES  
JUEZ