

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: 11001-41-05-008-2024-10070-00

ACCIONANTE: CESAR ANDRÉS FLÓREZ DÍAZ

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

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los dos (02) días del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024), procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por **CESAR ANDRÉS FLÓREZ DÍAZ**, quien solicita el amparo de sus derechos fundamentales de petición, hábeas data y debido proceso, presuntamente vulnerados por **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Afirma el accionante que, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.** tiene registrada información inexacta en las centrales de riesgo, respecto de las obligaciones distinguidas con los números ***0057 y ***4471.

Que el 14 de febrero de 2024 elevó una petición ante **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.** solicitando información sobre los reportes negativos, pues no está de acuerdo con la comunicación previa al reporte.

Que el 01 de marzo de 2024 recibió respuesta por parte de la accionada, y en ella evidenció un error en el procedimiento reglado en el parágrafo 2º del artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3º de la Ley 2157 de 2021.

Por lo anterior, solicita se amparen sus derechos fundamentales y, en consecuencia, se ordene a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.:** (i) aportar "la segunda

*comunicación previa remitida sobre la obligación ***0057 para corroborar su entrega”; (ii) suministrar “la comunicación previa remitida sobre la obligación ***4471 en el mes de julio de 2023 junto a su certificado de entrega” y (iii) en caso de carecer de las documentales, eliminar el reporte negativo de las centrales de riesgo, dejándolo como pago voluntario sin histórico de mora.*

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.

La accionada allegó contestación el 21 de marzo de 2024 en la que manifiesta que el señor **CESAR ANDRÉS FLÓREZ DÍAZ** se encuentra vinculado a **COMCEL S.A.** a través de los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones No. 1.33730057 y No. VD0000000355552/10034471.

Que el accionante elevó una petición el 14 de febrero de 2024 con el radicado No. 12024028647, la cual fue debidamente resuelta.

Que el contrato No. VD0000000355552/10034471 presentó mora desde el mes de noviembre de 2021 y, el pago se realizó el 22 de enero de 2024; y el contrato No. 1.33730057 presentó mora desde el mes de agosto de 2023 y, el pago se realizó el 07 de febrero de 2024.

Que, en virtud de que el accionante presentó mora en el pago de sus obligaciones, procedió a reportarlo ante las centrales de riesgo.

Que, de conformidad con la ley de hábeas data, el reporte en centrales de riesgo: (i) debe estar expresamente autorizada por el cliente y (ii) debe existir un aviso previo al reporte.

Que la autorización dada por el cliente se encuentra contemplada en cada uno de los contratos suscritos con **COMCEL S.A.** y adjuntó unos pantallazos contentivos de los avisos previos tanto de la obligación No. 1.33730057, como de la obligación No. VD0000000355552/10034471.

Que, las obligaciones No. 1.33730057 y VD0000000355552/10034471 a nombre del señor **CESAR ANDRÉS FLOREZ DÍAZ** se actualizarán como *PAGO VOLUNTARIO SIN HISTÓRICO DE MORA*, cuya información se verá reflejada dentro de los 5 días hábiles siguientes al reporte.

Que, en todo caso, el reporte ante las centrales de riesgo se sujetará a los tiempos de caducidad, circunstancia que escapa de las competencias de **COMCEL S.A.**

Que, **COMCEL S.A.** ha puesto a disposición del accionante todos los medios para realizar las reclamaciones que considere, y ha dado respuesta a todas las peticiones formuladas, razón por la cual, asevera que no ha vulnerado el derecho fundamental al debido proceso.

Por lo anterior, solicita se deniegue la acción de tutela por carencia actual del objeto por hecho superado.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

Corresponde al Despacho responder los siguientes problemas jurídicos: *(i)* ¿**COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** vulneró el derecho fundamental de petición del señor **CESAR ANDRÉS FLOREZ DÍAZ** al no haber dado respuesta a su petición del 14 de febrero de 2024? y *(ii)* ¿Es procedente la acción de tutela para amparar los derechos fundamentales al hábeas data y al debido proceso del señor **CESAR ANDRÉS FLOREZ DÍAZ**? En caso positivo ¿**COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** vulneró el derecho fundamental al hábeas data y al debido proceso del accionante, por no haber realizado el requerimiento previo de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008?

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 éstos 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 elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“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.

*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”.

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.

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 negativa³.

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 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.

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*

³ Sentencia T-146 de 2012.

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 Constitucional⁴ ha señalado que, en estos casos, es presupuesto fundamental para el 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 correspondan⁵.

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 titular⁶.

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 derechos⁷.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha desentrañado el lenguaje del artículo 15 de la Constitución Política, contenido del derecho fundamental al *hábeas 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.”⁸

4 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.

5 Sentencias T-657 de 2005, T-964 de 2010 y T-167 de 2015.

6 Sentencia T-883 de 2013.

7 Sentencia T-077 de 2018.

8 Sentencia C-011 de 2008.

De tal forma, una entidad administradora de un banco de datos desconoce el derecho fundamental al *hábeas 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*.”⁹

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado los elementos que componen este derecho¹⁰. En sus inicios, consideró que este se encontraba directamente relacionado con la eficacia del derecho a la intimidad¹¹; luego lo identificó como un derecho autónomo derivado del artículo 15 Superior, estableció sus características¹² y exhortó al Legislador para que lo regulara ante el incremento de los riesgos del poder informático¹³.

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*”.

La Corte precisó que el derecho a la intimidad abarca diferentes dimensiones, dentro de las cuales se encuentra el *hábeas data*¹⁴. 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, 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*”¹⁵.

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.

9 Sentencias SU-082 de 1995, T-176 de 1995, T-729 de 2002, T-284 de 2008, entre otras.

10 Sentencia T-525 de 1992. Reiterado en las Sentencias T-036 de 2016, T-139 de 2017.

11 Sentencia T-414 de 1992.

12 Sentencias SU-082 de 1995 y T-527 de 2000.

13 Sentencia T-729 de 2002.

14 Sentencias T-444 de 1992, T-525 de 1992 y T-022 de 1993.

15 Sentencia T-022 de 1993. Reiterado en la Sentencia T-036 de 2016.

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 finalidad¹⁶.

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 crediticio¹⁷.

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”*¹⁸. 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 ineficaz¹⁹.

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”*²⁰. 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.

¹⁶ Sentencia T-139 de 2017.

¹⁷ Reiterado en la Sentencia T-139 de 2017.

¹⁸ Sentencia T-970 de 2014.

¹⁹ 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.

²⁰ Sentencia T-168 de 2008.

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 invocado²¹. 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.

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 fondo²².

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”*²³. 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 superado²⁴²⁵.

CASO CONCRETO

El señor **CESAR ANDRÉS FLOREZ DÍAZ** interpone acción de tutela en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** solicitando el amparo a sus derechos fundamentales de petición, hábeas data y debido proceso y, en consecuencia, solicita que se

²¹ 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.

²² Sentencia T-070 de 2018.

²³ Sentencia T-890 de 2013.

²⁴ 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.

²⁵ Sentencia T-970 de 2014.

ordene a la accionada (i) aportar “la segunda comunicación previa remitida sobre la obligación ***0057 para corroborar su entrega”; (ii) suministrar “la comunicación previa remitida sobre la obligación ***4471 en el mes de julio de 2023 junto a su certificado de entrega” y (iii) en caso de carecer de las documentales, eliminar el reporte negativo de centrales de riesgo, dejándolo como pago voluntario sin histórico de mora.

Así las cosas, de cara al primer problema jurídico planteado, observa el Despacho que el señor **CESAR ANDRÉS FLOREZ DÍAZ** elevó una petición ante **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** en la que solicitó lo siguiente²⁶:

“PETICIÓN PRIMERA: Solicito la **COMUNICACIÓN PREVIA** y el soporte del archivo **MODIFICACIONES EN LÍNEA**, generado por la plataforma de **DATA CREDITO**, de carecer de alguno de estos dos documentos solicito la eliminación de los vectores negativos de dicha obligación.

Llegado el caso que la cuota en mora haya sido inferior o igual al (15%) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente, solicito soporte de las dos comunicaciones previas, ambas en días diferentes. Y solicito que se demuestre que debe mediar entre la última comunicación u reporte, 20 días calendario. De carecer de alguno de estos dos documentos solicito la eliminación de los vectores negativos de dicha obligación.

PETICIÓN SEGUNDA: Solicito respetuosamente que me demuestren con soportes válidos cuándo fue la fecha exacta (mes, día, hora) de envío de la información de los vectores negativos para que la central de riesgo los publicara. Solicito que de no contar con los soportes correspondientes se proceda con la eliminación del reporte negativo para evitar una acción de tutela por vulneración a mi derecho **HEBAS DATA**.

PETICIÓN TERCERA: Cuando la comunicación previa se incluya en el extracto o en la factura, solicito que se me demuestren que el texto de la misma era claro, legible, fácilmente comprensible y ubicado en un lugar visible del documento, además, solicito la guía de recibido generado por la empresa de mensajería. Si fue por mail, solicito el mail desde donde se envió, fecha, IP, navegador, operador web y firma digital de este. Solicito que de no contar con los soportes correspondientes se proceda con la eliminación del reporte negativo para evitar una acción de tutela por vulneración a mi derecho **HABEAS DATA**.

PETICIÓN CUARTA: Solicito me demuestren que la comunicación previa no se remitió en un mensaje masivo que pudo ser bloqueado por el operador de correo electrónico o el operador del servicio móvil.

PETICIÓN QUINTA: Solicito el contrato y solicito la autorización para reportar en centrales de riesgo.

PETICIÓN SEXTA: Solicito que toda la respuesta sea enviada de forma digital, sin encriptaciones, para evitar el uso de papel.”

Al contestar la acción de tutela **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** informó que emitió respuesta a las solicitudes formuladas por el accionante, en los siguientes términos²⁷:

²⁶ Páginas 7 a 11 del archivo pdf 01AccionTutela

²⁷ Páginas 16 a 18 del archivo pdf 06ContestacionComcel

“En respuesta a su comunicación recibida el día 14 de febrero de 2024, en la cual nos manifiesta varios hechos puntuales para ser revisados, nos permitimos darle respuesta a cada uno de ellos:

- Donde nos manifiesta inconformidad con el reporte ante las Centrales de Riesgo, nos permitimos informarle que realizamos la verificación de la obligación No. 1.33730057 correspondiente al Contrato Único de Servicio Móvil 3227191243, concluyendo que el día 07 de febrero de 2024, la obligación se encuentra al día y actualizada en centrales de riesgo de acuerdo con la ley de hábeas data.

Así mismo, la obligación No. 10034471 correspondiente al Contrato Único de Servicios Fijos concluyendo que el día 22 de enero de 2024, la obligación se encuentra al día y actualizada en centrales de riesgo de acuerdo con la ley de hábeas data.

En cumplimiento al artículo 12 de la Ley 1266 y a la ley 2157 de 2021, Hábeas Data y al numeral 1.3.6. literal a y b de la RESOLUCIÓN 76434-2012, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, le informamos que COMCEL se adapta estrictamente a lo estipulado por la ley, por lo cual adjunto a esta información encontrará la copia de la comunicación enviada y la guía de entrega de este.

PETICIONES:

1. Solicita acuso del recibido en donde se deje la constancia y prueba documental que existió la notificación previa al reporte negativo ante las centrales de riesgo, según lo establecido por la ley 1266 de 2008, nos permitimos informarle que días antes de la notificación a las Centrales de Riesgo, le fue enviado una comunicación solicitando realizar el pago de la deuda con el objetivo que pudiera efectuar el pago, por lo cual adjunto a esta información encontrará la copia de la comunicación enviada y la guía de entrega del mismo.

De igual forma, aclaramos que la obligación No. 1.33730057 registró mora desde el mes julio del año 2023 hasta el mes de enero del año 2024, fecha en la cual se recibió el pago, por lo tanto, la información negativa permanecerá reportada en las Centrales de Riesgo por el doble de tiempo de la mora.

Así mismo, aclaramos que la obligación No. 10034471 registró mora desde el mes de julio año 2023 hasta el mes de enero año 2024, fecha en la cual se recibió el pago, por lo tanto, la información negativa permanecerá reportada en las Centrales de Riesgo por cuatro años contados desde la fecha del pago de la obligación, lo anterior conforme a lo definido en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

2. Frente a su solicitud de la fecha exacta de la mora, le indicamos, que para la obligación 1.33730057 asociada a la línea celular 3227191243, la mora inició en septiembre de 2023 y la obligación No. 10034471 asociada al servicio Fijo, la mora inició en enero de 2022.

Adicionalmente, COMCEL reporta las Centrales de Riesgo (DATACREDITO Y TRANSUNION), 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.

3 y 4. Solicita acuso del recibido en donde se deje constancia y prueba documental que existió la notificación previa al reporte negativo ante las centrales de riesgo, según lo establecido por la ley 1266 de 2008, nos permitimos informarle que días antes de la notificación a las Centrales de Riesgo, le fue enviado una comunicación solicitando realizar el pago de la deuda, con el objetivo que pudiera efectuar el pago, por lo cual

adjunto a esta información encontrará la copia de la comunicación enviada y la guía de entrega del mismo.

De igual forma, aclaramos que la obligación No. 1.33730057 registró mora desde el mes julio año 2023 hasta el mes enero año 2024, fecha en la cual se recibió el pago, por lo tanto, la información negativa permanecerá reportadas en las Centrales de Riesgo por el doble de tiempo de la mora.

Así mismo, aclaramos que la obligación No. 10034471 registró mora desde el mes julio año 2023 hasta el mes enero año 2024, fecha en la cual se recibió el pago, por lo tanto, la información negativa permanecerá reportada en las Centrales de Riesgo por cuatro años contados desde la fecha del pago de la obligación, lo anterior conforme a lo definido en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

5. Solicita copia del contrato y la autorización, confirmamos autorización se nos fue otorgado bajo la mención HABEAS DATA Y AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS: con la suscripción del contrato de servicios de telefonía móvil en los términos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, EL USUARIO autoriza a COMCEL para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información los datos (sic) sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, la misma se encuentra en la página ANEXOS LEGALES, del contrato de adquisición del servicio, mismo que se encontrará junto a la presente respuesta para efectos de verificación.

6. Su solicitud es tratada conforme a la normativa vigente, respondido punto a punto y dirigido al medio solicitado en su comunicado.

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.

[...]"

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 fue remitida el 1 de marzo de 2024 al correo electrónico: comerciobogota173@gmail.com²⁸, que corresponde al autorizado por el señor **CESAR ANDRÉS FLOREZ DÍAZ** como canal de notificaciones en su petición.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, la petición fue formulada el 14 de febrero de 2024 y la respuesta fue otorgada el 01 de marzo de 2024, es decir, dentro de los 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.

²⁸ Página 15 *ibidem*.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente** y **completa** lo solicitado, el Despacho considera que la respuesta lo cumple, por lo siguiente:

En las solicitudes “*PRIMERA*”, “*SEGUNDA*” y “*TERCERA*” de la petición, el accionante solicitó: (i) la comunicación previa y el soporte del archivo *modificaciones en línea* generado en la plataforma DATA CREDITO; (ii) que demostrasen con soportes válidos, la fecha exacta del envío de la información de los vectores negativos para que la central de riesgo los publicara y, (iii) que demostrasen que la información de la comunicación previa era clara, legible y comprensible, así como la guía de recibido de la empresa de mensajería en donde se evidencie el e-mail remitente, la fecha en que se envió, la IP, el navegador, el operador y la firma digital, so pena de proceder con la eliminación del reporte negativo.

Frente a ello, se tiene que, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** allegó la comunicación previa de la obligación No. 1.33730057, enviada el 06 de septiembre de 2023 con la respectiva guía digital en donde se evidencian la fecha de envío, la fecha de lectura, la Ip de lectura, el navegador, el dispositivo y el estado de la entrega²⁹. También obra en el plenario la comunicación previa de la obligación No. 10034471 de fecha 08 de diciembre de 2021, con su respectiva guía digital de envío³⁰.

Si bien la accionada no allegó “*el soporte del archivo modificaciones en línea generado en la plataforma DATA CREDITO*”, así como tampoco adjuntó los soportes que acreditaran “*la fecha exacta de envío de la información de los vectores negativos para que la central de riesgo los publicara*”, lo cierto es que sí informó que las obligaciones No. 1.33730057 y 10034471 se encuentran al día y actualizadas en las centrales de riesgo, quedando registradas como “*PAGO VOL SIN HISTÓRICO DE MORA*”. Y, agregó que, en virtud de la mora presentada por el accionante, la información negativa permanecerá reportada por el doble de tiempo de la mora; circunstancia que se ajusta a los supuestos normativos establecidos en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3º de la Ley 2157 de 2021.

En este punto es necesario resaltar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo³¹.

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 o acceda favorablemente a los pedimentos, sino a que se otorgue una

²⁹ Páginas 8 y 9 *ibidem*.

³⁰ Páginas 10 y 11 *ibidem*.

³¹ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

respuesta que atienda de fondo. 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.

En efecto, si la ausencia de las documentales requeridas por el peticionario tienen por finalidad la “*eliminación del reporte negativo*”, no puede desconocer el accionante que **COMCEL S.A.** procedió a actualizar la información atinente a los vectores negativos en sus bases de datos, de forma que, la permanencia del reporte negativo a título de sanción responde a una atribución legal.

Ahora bien, en las solicitudes “*CUARTA*” y “*QUINTA*” de la petición, el accionante solicitó que se demostrase que la comunicación previa no se remitió en un mensaje masivo que pudo ser bloqueado por el operador del correo electrónico o por el operador de servicio móvil, y el contrato y la autorización para reportar en las centrales de riesgo.

Como se indicó en líneas atrás, **COMCEL S.A.** adjuntó las comunicaciones previas con su respectiva guía digital, las cuales fueron enviadas al correo electrónico cesarflorez410@gmail.com, el cual coincide con el registrado por el cliente en los contratos No. D1343.00001-5444178 y VD000000035552, con estado “*entregado*”.

Y allegó los contratos No. D1343.00001-5444178³² y VD000000035552³³, los cuales prevén un aparte denominado “*ANEXOS LEGALES: HÁBEAS DATA Y AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN Y REFERENCIAS*”, en cuyo parágrafo segundo se estipuló que: “*CLARO informa al USUARIO que sus datos personales suministrados en virtud de la suscripción del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones serán objeto de tratamiento únicamente para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero...*”. (Subrayado fuera de texto)

Bajo los anteriores derroteros, no advierte el Despacho vulneración alguna al derecho fundamental de petición del señor **CESAR ANDRÉS FLOREZ DÍAZ** por parte de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** habida cuenta que, la petición del 14 de febrero de 2024 fue resuelta de **fondo** y de manera **congruente y completa**, otorgando una respuesta **oportuna** y **notificándola** en debida forma al peticionario. Por consiguiente, no queda opción distinta que la de **negar** su amparo.

Ahora, en lo que respecta al segundo problema jurídico, se debe determinar si en este caso se cumple el requisito de procedibilidad de la acción de tutela en tratándose del derecho fundamental al hábeas data.

³² Páginas 19 a 23 *ibidem*.

³³ Páginas 24 a 28 *ibidem*.

Como se indicó en el marco normativo, es presupuesto fundamental para el 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; solicitud que, según ha precisado la jurisprudencia constitucional, también debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información.

En este asunto está probado que el accionante presentó un derecho de petición ante **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.** en el que solicitó una serie de pruebas documentales tendientes a corroborar la comunicación previa al reporte negativo so pena de proceder con *“la eliminación de los vectores negativos”* de las obligaciones reportadas.

En consecuencia, se encuentra cumplido el requisito de procedibilidad para estudiar el derecho fundamental al hábeas data y, en ese entendido, el Despacho se pronunciará de fondo sobre las actuaciones desplegadas por parte de **COMCEL S.A.**

De conformidad con los hechos planteados en el escrito de tutela, la vulneración de los derechos fundamentales radica en la conducta de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.** de abstenerse de eliminar el reporte negativo de una obligación respecto de la cual - asegura el actor- no se realizó el requerimiento previsto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el cual fue adicionado por el artículo 6º 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 esta aún no haya sido resuelta.

PARÁGRAFO. *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. (Subrayado fuera de texto).

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.” (Subrayado fuera de texto)

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.

Frente a ello, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** en la contestación a la acción de tutela señaló que las obligaciones No. VD0000000355552/10034471 y 1.33730057 fueron pagadas por el accionante el 22 de enero y 7 de febrero de 2024, respectivamente; razón por la cual procedió con la actualización de la información ante las centrales de riesgo como *“PAGO VOL SIN HISTÓRICO DE MORA”*³⁴.

En tal sentido, explicó la accionada que, al realizar los pagos correspondientes, informó de dicha situación a las centrales de riesgo, quienes, siguiendo los lineamientos señalados por la jurisprudencia constitucional, aplicaron los tiempos de caducidad correspondientes de los datos históricos que reposan en sus bases de datos, asunto que escapa del control de **COMCEL S.A.**

Por lo anterior, las obligaciones cuyo reporte negativo es objeto de reproche por parte del accionante se encuentran dentro del término de permanencia en las centrales de riesgo al tenor de lo normado en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3º de la Ley 2157 de 2021.

³⁴ Página 29 *ibidem*.

Corolario de lo expuesto, se concluye que, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

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: NEGAR el amparo del derecho fundamental de petición invocado por el señor **CESAR ANDRÉS FLOREZ DÍAZ** contra **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR la carencia actual del objeto por **HECHO SUPERADO** respecto de los derechos fundamentales al hábeas data y al debido proceso invocados por el señor **CESAR ANDRÉS FLOREZ DÍAZ** contra **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

TERCERO: 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.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

CUARTO: 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. Una vez sea devuelta de la Corte Constitucional, tras haber sido excluida de revisión, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ