



Bogotá, D.C., Diez (10) de junio de dos mil veinte (2020)

REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
EXPEDIENTE: 2020-229
ACCIONANTE: EDNA ROCÍO RÍOS CALDERÓN
ACCIONADO: CLARO SOLUCIÓN MÓVILES.
VINCULADO: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES CLARO,
MOVISTAR - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.
ESP-, DATA CREDITO EXPIRIAN Y LA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Surtido el trámite de rigor, procede el Despacho a decidir la acción de tutela de la referencia.

I. COMPETENCIA:

Este Despacho es competente para conocer de la presente acción constitucional, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Decreto 2591 de 1991, en concordancia con los Decretos 1382 de 2000 y 1834 de 2015.

II. ANTECEDENTES

La señora EDNA ROCÍO RÍOS CALDERÓN presentó acción de tutela en contra de CLARO SOLUCIÓN MÓVILES, por los siguientes supuestos fácticos:

1. Relató que suspendió su servicio de telefonía celular con Movistar, dado que suscribió un contrato con CLARO SOLUCIÓN MÓVILES, empero, a la fecha no le han entregado la sim card.
2. Señaló que la entidad accionada procedió a emitir un reposte negativo.
3. Adujo que la anterior situación le ha provocado perjuicios económicos ya que además de impedirle que se comuniquen con su familia, también afecta su trabajo. Lo anterior, sumado a la situación coyuntural que atraviesa nuestro país dada la restricción de movilidad provocada por el asilamiento obligatorio en virtud de la pandemia mundial del Covid 19.
4. Finalmente, aseguró que tiene a su cargo a su hijo de 9 años y que este es el único medio idóneo para ejercer su defensa.



III. PETICIÓN Y DERECHOS VIOLADOS:

La solicitud de amparo constitucional se dirige a que mediante este instrumento se tutelen los derechos fundamentales de debido proceso, derecho de defensa, derecho a la vida en condiciones dignas y mínimo vital, ordenándole a la accionada realizar la entrega de la sim card de número de teléfono 3216639667 y eliminar el reporte en data crédito.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL:

Mediante proveído calendado primero (01) de junio de la presente anualidad, el Despacho admitió la acción de tutela de la referencia, concediendo a la accionada el término de un (1) día para que se pronunciara sobre los hechos y la solicitud de amparo, así como para que allegaran copia de los documentos que respaldaran su defensa.

Igualmente, se vinculó a Empresa De Telecomunicaciones Claro, Movistar - Colombia Telecomunicaciones S.A. Esp-, Datacreditro Expirian y a la Superintendencia de Industria y Comercio

1. Claro Solución Móviles (Comcel S.A.-accionada), solicitó que se negará el amparo deprecado, tras considerar que se configuraba la ocurrencia de un hecho superado, dado que procedió a verificar que la accionante no tiene reportes negativos en centrales de riesgo, ha realizado el ajuste respectivo para que la línea solicitada por la tutelante se encuentre activa y al momento se encuentra disponible la sim-card correspondiente.

2. Movistar - Colombia Telecomunicaciones S.A. Esp, indicó que su entidad no ha emitido reporte negativo relacionado con la accionante y solicitó que se negará el amparo por falta de legitimación por pasiva.

3. Datacreditro Expirian, refirió que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la accionante, por lo que no existe justificación para conceder el amparo invocado.

4. La Superintendencia de Industria y Comercio, señaló que para la inconformidad que presenta la actora, nuestro ordenamiento jurídico, establece un trámite previo en sede administrativa, mediante el cual los usuarios que presenten una inconformidad particular con el ofrecimiento, celebración, ejecución o terminación del contrato (de adhesión) de servicios de comunicaciones a través de la presentación de peticiones, quejas y recursos, que se surten en primera instancia, ante el operador mismo, quien dispone de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para resolverla.



Si la respuesta dada por el operador del servicio no satisface al usuario, podrá interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante el proveedor, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión empresarial, pidiendo que aclare, modifique o revoque dicha decisión. En caso que el proveedor de comunicaciones confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor cuenta con máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición para enviar, de manera digital o por medio físico, el expediente completo a esta Entidad, para que se revise y se decida de fondo con ocasión del recurso de apelación.

Por último, aseveró que no ha vulnerado ningún derecho fundamental de la accionante.

Verificado lo anterior, procede el Despacho a entrar a resolver la presente acción constitucional, previas las siguientes,

V. CONSIDERACIONES

1. El artículo 86 de nuestra Constitución Política enseña que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción de cualquier autoridad o un particular, en los eventos previsto por el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y la jurisprudencia.

Bajo este cariz, es un instrumento jurídico confiado a los jueces, con el propósito de brindar a los ciudadanos la posibilidad de acudir a la jurisdicción sin mayores requerimientos de índole formal y a falta de otro medio judicial de defensa, a efecto de que se protejan los derechos fundamentales del quebranto o amenaza, logrando el cumplimiento de uno de los fines esenciales del Estado, cual es garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

2. Ahora bien, frente al derecho de orden superior de habeas data, habría que decirse que su asidero constitucional deriva del art. 15 de la C.P. que dispone que *“todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas...”*, es decir que, en ejercicio de este derecho, todas las personas tienen la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos¹.

Así entonces, a voces de la jurisprudencia constitucional *“(...) el derecho al habeas data resulta vulnerado en los eventos en que la información contenida en un*

¹ Art.1 de la ley 1581 de 2012



archivo de datos (i) sea recogida de forma ilegal, (ii) sea errónea, (iii) o verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo”

De otro lado, frente a la procedencia de las acciones de tutela, de manera general la ley 1581 de 2012, regula todas las particularidades, condiciones y procedimientos atinentes a la aludida garantía, concretamente en su art. 15 señala que en el evento en que algún ciudadano considere que existe algún yerro en la información contenida sobre el en las aludidas bases, aquél tiene derecho a presentar el respectivo reclamo ante el responsable o el encargado del tratamiento de sus datos.

En esa dirección, el numeral 6° del literal II del artículo 16 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, preceptúa: *“Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida (...)”*

De manera que, de las anteriores premisas normativas, se colige para que la acción de tutela se convierta en el mecanismo adecuado, es necesario que el peticionario pruebe que con anterioridad elevó la correspondiente solicitud de aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato ante la entidad correspondiente.

3. De otra parte, en lo que hace relación a la procedencia del reporte negativo en las centrales de riesgo, la H. Corte Constitucional en Sentencia T-168 de 2010 sostuvo que *“existen dos requisitos que deben observarse para que proceda el reporte negativo, éstos son: (i) la veracidad y la certeza de la información; y, (ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo”*.

4. Desde otra arista, en lo relativo a los servicios prestados por entidades de comunicaciones, en la Resolución 5111 de 2017, se estableció el régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dentro del cual se incorporó el art. 2.1.26.7.1 que dispone que el usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja o reclamo) ante la comunidad organizada a través de los medios de atención, los cuales en ningún caso requieren la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Así mismo, el art. 2.1.26.7.2. *ibidem*, indica que la comunidad organizada dará respuesta a la PQR (petición, queja o reclamo) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. En caso de que deba practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a su PQR.

De modo que, se concluye que ante cualquier inconformidad que tengan los usuarios frente el ofrecimiento, celebración, ejecución o terminación del contrato de servicios de comunicaciones, tiene la posibilidad de elevar una petición ante el operador, para que dicha situación sea superada.



5. Por su lado, de acuerdo con la metodología propuesta para solucionar el caso concreto, a continuación, se abordará el estudio de las principales reglas que ha fijado la Honorable Corte Constitucional sobre carencia actual de objeto. Específicamente, sobre hecho superado, por cuantos dichos conceptos constituyen presupuestos ineludibles por este Despacho a partir de la contestación efectuada por la accionada.

En este orden de ideas frente a la materialización del hecho superado, ha indicado la H. Corte Constitucional:

“El hecho superado se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez. En reiterada jurisprudencia, se 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.”

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 porque ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

VI. CASO CONCRETO

Descendiendo al caso en concreto, ha de advertirse que la presente acción constitucional se dirige a que se ordene la eliminación del reporte negativo de la accionada en las centrales riesgo y, además, a que en virtud del contrato celebrado con la entidad accionada se haga entrega de la sim-card correspondiente a la línea 3216639667.

Desde tal perspectiva, liminarmente se advierte que al brindar las respectivas respuestas, la accionada y la entidad vinculada Data Crédito Experian, fueron coincidentes en afirmar y demostrar que la activante no tiene ningún reporte negativo en su historia crediticia, circunstancia que impide la intervención de esta Juez constitucional, y por ende se pone en evidencia la improcedencia de la petición que se elevó en tal sentido, amén que no se configuró ninguna conducta u omisión que provoque la vulneración de los derechos fundamentales invocados.

Situación similar se predica en lo que dice relación a la solicitud de entrega de la *sim card*, pues de auscultar la contestación allegada por la accionada, se logra extraer que se realizaron los trámites correspondientes para verificar la línea 3216639667, lo que conllevó a que se hiciera un ajuste sobre un valor de \$34,213.79 para activar dicha línea telefónica y proceder con la respectiva emisión de la *sim-card*, la cual se encuentra a disposición de la accionante.



De lo anterior, se concluye que la entidad accionada adelantó las acciones tendientes a activar la línea telefónica y a emitir la sim-card, desapareciendo con ello cualquier circunstancia que pueda llegar a ocasionar alguna trasgresión a los derechos fundamentales de la accionante.

Puestas de este modo las cosas, resulta indiscutible que han desaparecido las circunstancias que alude la accionante como vulneratorias de sus garantías fundamentales, por lo cual ha de declararse la improcedencia de esta acción constitucional por hecho superado, sin realizar otro tipo de consideraciones sobre el particular.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cincuenta y Dos Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR por IMPROCEDENTE el amparo invocado por la señora EDNA ROCÍO RÍOS CALDERÓN, por hecho superado por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y cúmplase,

La juez,



DIANA NICOLLE PALACIOS SANTOS