

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL



JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL DE QUETAME

ACCIÓN DE TUTELA PROMOVIDA POR OLIVER WBALDO BETANCOURT NAVARRO CONTRA CLARO S.A.

Radicado No. 25594-40-89-001-**2021-00047-00**

Quetame, veintiocho (28) de julio de dos mil veintiuno (2021).

Se pronuncia el Juzgado Promiscuo Municipal de Quetame sobre la acción de tutela instaurada por Oliver Wbaldo Betancourt Navarro contra CLARO S.A.

ANTECEDENTES

1. Oliver Wbaldo Betancourt Navarro interpone acción de tutela contra CLARO S.A., en procura de la protección de sus derechos fundamentales a la igualdad, intimidad personal, buen nombre, protección de los datos, petición, trabajo, debido proceso y seguridad social, presuntamente vulnerados por la entidad accionada.
2. En cuanto a los hechos, es de advertir que en el escrito introductorio los mismos están plasmados de manera confusa y sin un orden lógico, lo que impedía interpretar la situación que provocó la presunta vulneración de los derechos fundamentales invocados por el actor, es así que el despacho en aras de conocer la situación fáctica que da origen a la inconformidad del accionante, lo requirió para que aclarara los mismos. De manera que, una vez sintetizados los mismos en acta de 15 de julio de 2021 y, en consonancia con lo descrito en la demanda, se colige que los hechos son los siguientes: el accionante indica que hace como 5 años adquirió en nombre propio un teléfono celular con línea pos pago (plan) en COMCEL S.A. por la suma de \$1.500.000 para su hijo, quien asumiría el pago de las cuotas mensuales, que transcurridos 2 o 3 años, se enteró que su hijo dejó de pagar las cuotas; por lo que procedió a pagar alrededor de

*Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047*

\$900.000, pero luego se quedó sin trabajo y no pagó más, aduciendo que como la empresa Comcel se acabó o cambió de nombre, la deuda desaparecería.

Señala que hace aproximadamente 1 año, intentó sacar un crédito en el Banco Agrario pero se lo negaron al estar reportado en Data Crédito, por lo que se acercó a la entidad accionada donde el asesor de servicios de cobranza de CLARO S.A. le manifestó que si pagaba el 50% del valor adeudado y sacaba una nueva línea telefónica con dos meses de permanencia, le quitarían el reporte negativo de las centrales de riesgo, por lo que el día 26 de junio de 2020, procedió a cancelar una suma aproximada entre \$600.000 y \$700.000 y le fue entregado ese mismo día un paz y salvo del crédito No. 100828676, suscrito por Leonardo Julián Trujillo; no obstante, aduce que a la fecha sigue vigente el reporte en las Centrales de Riesgo Data Crédito y Cifin.

Sostiene que el asesor de CLARO – COMCEL S.A., usó maniobras fraudulentas para llevarlo a pagar, ya que por más de 10 años no le notificaron la deuda, lo que llevó a que no hiciera pagos, no tenía plena conciencia de la mora, ni de los documentos que soportan la legalidad de la deuda o los que autorizaban acceder a sus datos para reportarlo en las centrales de riesgo.

Es por ello que considera que para haberlo reportado la entidad requería una autorización expresa en la que el titular de la información apruebe y sepa para qué y cómo se utilizará dicha información; además, advierte que dicha información debe estar disponible para consultas posteriores, lo cual, a su parecer, prueba la negligencia y vulneración de sus derechos fundamentales, ya que la Ley de Habeas Data señala que para proceder a reportar una persona en las centrales de riesgo, primero se le debe notificar y, además, señala que no recuerda haber otorgado una autorización expresa a CLARO S.A. para consultar o reportar su nombre y número de cédula en ninguna base de datos.

Indica que en la actualidad necesita acceder a servicios financieros, pero que le ha sido imposible ya que pese a que el 26 de junio de 2020 canceló el valor adeudado y le fue entregado paz y salvo por parte de CLARO S.A., no se le ha levantado el reporte negativo en las centrales de riesgo, lo

Acción de tutela

Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro

Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.

Radicado No. 255944089001-2021-00047

que a su consideración indica que CLARO S.A. está vulnerando su derecho fundamental de Habeas Data ya que de acuerdo a las consultas en Data Crédito Experian S.A. y Transunion S.A. (Cifin), se encuentra como deudor en mora.

Por lo anterior, arguye que radicó derecho de petición de manera virtual el veinticuatro (24) de marzo de 2021, solicitando la entrega de los supuestos contratos, pagares, copia de las autorizaciones, entre otros documentos; sin embargo, al no recibir respuesta se acercó a la sede de servicio al cliente de CLARO S.A. en Villavicencio pero señala que en este lugar tampoco le atendieron su petición ni le resolvieron el problema, ya que le entregaron documentos no legibles y con incongruencias; también le indicaron que tenían una autorización incorporada más no expresa respecto de la obligación cobrada, que es un pagaré en el cual se incluye una cláusula abusiva, sin ningún contenido crediticio que hace referencia a una obligación en particular y no a una autorización expresa para consultar o reportar la información financiera.

Con todo, solicita se ordene a CLARO - COMCEL S.A., entregue copia auténtica y legible de los pagarés o supuestos títulos valores que soportan el supuesto saldo a su cargo y a su favor; asimismo, se ordene hacer entrega de la copia auténtica de la autorización expresa, para reportar su nombre y número de cédula en las centrales de información financiera y, por último, se ordene a CLARO S.A. que de manera inmediata rectifique y cancele sin costo alguno para el suscrito los reportes negativos sobre su nombre y número de cédula.

3. Admitida la presente acción mediante proveído de 15 de mayo de 2021, se ordenó notificar y descorrer traslado a la entidad accionada, es así que Viviana Jiménez Valencia en calidad de representante legal de Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. (CLARO) con Nit. 800.153993-7 indicó que el accionante adquirió el servicio móvil identificado bajo el número de obligación 1.00828676 el 22 de febrero de 2011 y que el mismo fue desactivado el 13 de agosto de 2014; señala que la obligación se encontraba reportada negativamente ante centrales de riesgo bajo, no obstante, COMCEL S.A. ha decidido acceder a las pretensiones del actor procediendo con la eliminación de dicho reporte, por lo que supone se configura carencia de objeto material por hecho superado.

*Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047*

Por otro lado, indica que respecto al derecho de petición el usuario interpuso PQR ante COMCEL S.A. el pasado 24 de marzo de 2021, identificada con CUN 12021094534, la cual fue contestada en término y de fondo; no obstante, refiere que debido a que el accionante insiste en la presunta vulneración de su derecho de petición, se procedió a dar respuesta nuevamente a los requerimientos del peticionario, por lo que también se configura la carencia de objeto material por hecho superado, ya que la respuesta al mismo le fue notificada a la dirección de correo electrónico por él suministrada, es decir, legalmanagersas@gmail.com.

Por lo anterior la accionada indica que existe ausencia de trascendencia iusfundamental del asunto pues no se evidencia que COMCEL S.A. esté afectando algún derecho fundamental, ni siquiera un posible riesgo, por lo que sostiene que la acción de tutela es improcedente y como consecuencia se debe negar el amparo.

4. Para instruir al despacho, y de conformidad con lo expuesto por la accionada, mediante proveído de 22 de julio de 2021, se ordenó oficiar a las centrales de riesgo EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S. TRANSUNIÓN, con el fin de que informaran si Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. (CLARO) procedió a solicitar la eliminación del reporte negativo registrado en dichas entidades respecto del accionante.

Frente al particular, TransUnion indicó que como entidad no hacen parte de la relación contractual existente entre la fuente y el titular de la información por lo que desconoce las condiciones de los contratos suscritos entre aquellos, sin embargo, como operador de información y, en desarrollo de su objeto principal, da cumplimiento al requerimiento judicial, informando que según el registro en la base de datos, consultado el 23 de julio de 2021 a las 11:25:11, a nombre de Oliver Wbaldo Betancourt Navarro, no se vislumbran datos negativos reportados por la fuente de información COMCEL hoy CLARO SOLUCIONES MOVILES, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1266 de 2008..

Por su parte, EXPERIAN COLOMBIA S.A. indicó que en la historia de crédito del accionante expedida el 23 de julio de 2021, permite constatar que el

*Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047*

dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero del accionante.

CONSIDERACIONES

Es preciso resaltar que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, es un mecanismo residual de carácter excepcional, subsidiario, preferente y sumario, que le permite a todas las personas sin mayores requisitos de orden formal, obtener la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, si de acuerdo con las circunstancias del caso concreto y a falta de otro medio legal, consideran que les ha sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular, pero sólo en los casos expresamente previstos por el legislador.

Uno de los requisitos esenciales del mecanismo excepcional de la tutela es la subsidiaridad y por consiguiente únicamente procede acudir a este amparo si el particular presuntamente afectado por la amenaza o la vulneración de algún derecho fundamental no dispone de otro medio de defensa constitucional o legal, excepto que se solicite como mecanismo transitorio para prevenir un perjuicio irremediable. En este sentido, debe el actor acreditar en primer momento cuáles acciones u omisiones del accionado constituyen violación de derechos fundamentales, al igual que debe presentarse claro y palmario el daño o amenaza irremediable que se pretende evitar.

En el caso sub examine, el señor Oliver Wbaldo Betancourt Navarro solicita se le protejan sus derechos fundamentales a la igualdad, intimidad personal, buen nombre y protección de los datos, petición, trabajo, debido proceso y seguridad social, al considerarlos vulnerados por la accionada, bajo dos supuestos: el primero; que aún registre con reporte negativo en las centrales de riesgo financieras a pesar de que el 26 de junio de 2020 le generaron un paz y salvo por concepto de pago total de una obligación adquirida hace más de 10 años, lo cual le ha impedido acceder a beneficios crediticios y, segundo; por cuanto CLARO S.A., no ha dado respuesta al derecho de petición de 24 de marzo de 2021, bajo el entendido que no entregó los documentos que les solicitaba; por lo anterior, requiere se levante el reporte negativo de las centrales de riesgo y se haga entrega del pagaré o título valor que soporta la supuesta deuda y la

*Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047*

autorización expresa de reporte de datos en las centrales de información financiera.

Por su parte, Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. (CLARO), indicó que accede a la pretensión del accionante de retirar de las centrales de riesgo el reporte negativo que le registra y, en lo que respecta al derecho de petición, arguye que le fue contestado, sin embargo, ante la insistencia de éste en que persiste la vulneración del derecho, procedió a remitirle nuevamente la respuesta, con todo, solicita se niegue la acción de tutela por carencia actual de objeto por hecho superado.

Sea lo primero indicar que de la situación fáctica planteada por el actor en el escrito introductorio y del acta de aclaración de los hechos, fácil es deducir que lo alegado por el actor es la protección de sus derechos fundamentales de habeas data y petición, los cuales son susceptibles de ser salvaguardados mediante la acción de tutela conforme lo ha indicado la Corte Constitucional en reiterados pronunciamientos.

En cuando al derecho de habeas data la jurisprudencia constitucional lo ha definido como *"aquél que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales"* (Sentencia C-1011 de 2008), todo ello en pro de garantizar al titular de la información su derecho al buen nombre, el cual hace referencia a el concepto que tienen los miembros de la sociedad respecto del individuo en relación con su comportamiento, honestidad, decoro, calidades, condiciones humanas y profesionales, es por ello, que se protege que la información que se maneje sea cierta y veraz y, se entiende que *"se atenta contra este derecho cuando, sin justificación ni causa cierta y real, es decir, sin fundamento, se propagan entre el público -bien en forma directa y personal, ya a través de los medios de comunicación de masas- informaciones falsas o erróneas o especies que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo y que, por lo tanto, tienden a socavar el prestigio y la confianza de los que disfruta en el entorno social en cuyo medio actúa (...)"* (Sentencia T-883 de 2013).

Ahora bien, para que sea protegido este derecho mediante la acción constitucional es necesario que *"se haya agotado el requisito de procedibilidad, consistente en que el actor haya hecho solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar,*

Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047

rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él, pues así se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares” (Sentencia T-228 de 1994).

Descendiendo al caso objeto de estudio, se advierte que el mencionado presupuesto se encuentra cumplido ya que el accionante presentó el 24 de marzo de 2021, derecho de petición ante CLARO S.A. solicitando **“RECTIFICAR Y CANCELAR SIN COSTO ALGUNO PARA EL SUSCRITO, LOS REPORTE NEGATIVOS SOBRE MI NOMBRE Y NUMERO DE CEDULA A LOS Operadores, Agencias o Centrales de Información Financiera”** (folio 8 vto.), petición respecto de la cual la entidad accionada en aquella oportunidad le indicó: *“(…) Cuarto: Con relación a su solicitud de realizar la eliminación de los datos negativos ante las centrales de riesgo, le informamos que no es procedente su solicitud de eliminación, toda vez que, al haber dado total cumplimiento a lo establecido por la ley, sus obligaciones bajo reclamo deberán dar cumplimiento a la caducidad de dato informático conceptuado en la ley 1266 de 2008, COMCEL es completamente ajena a la sanción registrada ante estas centrales de información (...)”* (folio 6), lo anterior acredita el cumplimiento del requisito de procedibilidad para acudir a la acción constitucional y petitionar el restablecimiento de su derecho fundamental.

Ahora bien , durante el término de traslado otorgado a la accionada Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A., ésta indicó que accedería a la petición del accionante de eliminar el reporte negativo que le registraba en las centrales de riesgo al actor (folio 17 y vto.) y, para corroborar su dicho allegó captura de pantalla donde se aprecia en el resultado de consulta de información comercial de “Precisión”, “NO REGISTRA INFORMACION EN CIFIN”, y de otra parte, allegó captura de pantalla de “*Modificaciones en Línea*” de la constancia de modificación de la cuenta del señor Oliver Wbaldo Betancourt Navarro (folio 34).

No obstante lo anterior, el despacho en aras de verificar las aseveraciones de la accionada, mediante auto de 22 de julio de 2021, ordenó oficiar a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S. – TRANSUNION, con el fin de que informaran si Comunicaciones Claro S.A. COMCEL S.A. había solicitado la eliminación de los reportes negativos registrados a nombre de Oliver Wbaldo Betancourt Navarro, en dichas entidades; frente a lo cual se pronunciaron así: TRANSUNION indicó que *“(…) se procede adjuntar al presente escrito la información registrada en nuestra base de datos consultados el 23 de julio de 2021 a las 11:25:11, a nombre de Oliver Wbaldo Betancourt Navarro en el cual no se vislumbran datos negativos reportados por la fuente de información COMCEL hoy CLARO SOLUCIONES MOVILES”* (folios 41 y vto.), por su parte la entidad EXPERIAN COLOMBIA S.A. sostuvo: *“(…) nos permitimos señalar que la historia de crédito de la accionante (SIC) expedida a 23 de julio de 2021 (...) permite*

*Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047*

constatar que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la accionante (SIC)" (folio 49).

En línea con lo anteriormente expuesto, es dable concluir que lo petitionado por el accionante, de excluir su reporte negativo en las centrales de riesgo, se encuentra satisfecho por parte de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO), pues dicha situación fue objeto de comprobación por parte del despacho ante las Centrales de Riesgo CIFIN y DATACRÉDITO el pasado 26 de julio, las que al unísono informaron que el señor Oliver Wbaldo Betancourt Navarro no registra datos negativos reportados por la fuente de información COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO), encontrándose de esta manera superada la posible vulneración del derecho fundamental de habeas data incoado por el accionante.

Ahora bien, respecto a la presunta vulneración del derecho fundamental de petición alegado por el accionante, es preciso indicar que el mismo se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, el cual señala que *"toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.

Al respecto, la Corte Constitucional ha construido una sólida doctrina sobre el derecho fundamental de petición y las reglas que lo rigen, las cuales han sido reiteradas en innumerables oportunidades, entre otras, la sentencia T-412 de 2006, en la cual se señaló: *"...c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita. (...) Así las cosas, el derecho de petición no sólo le otorga a los ciudadanos la facultad de formular solicitudes respetuosas a las autoridades públicas y a los particulares en los términos que establezca la ley, sino que igualmente garantiza que la respuesta a dichas solicitudes sea clara, concreta y congruente con lo pedido, dentro del plazo previsto en la legislación"*.

Atendiendo la norma constitucional y los lineamientos antes expuestos, encuentra esta operadora judicial que efectivamente el accionante radicó el 24 de marzo del año en curso, derecho de petición dirigido a "COMCEL CLARO Y DATA CRÉDITO" mediante el cual pretendía en líneas generales: le indicaran de manera clara y motivada bajo qué autorización generaron el reporte de

*Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047*

información a las diferentes centrales de riesgo; se le entregue copia de las autorizaciones y se le indique la fecha de suscripción de cada uno de los créditos y obligaciones; se le entregue copia de la notificación previa al reporte negativo, se ordene a quien corresponda rectificar y cancelar los reportes negativos sobre su nombre y número de cédula; y, se actualice y rectifique el historial crediticio de las centrales de riesgo (folios 7 a 9).

Ahora bien, frente a la anterior petición, el mismo accionante allegó al plenario la respuesta otorgada por la entidad encartada en los siguientes términos:

“PRIMERO: Para su solicitud de remitir copia de la autorización otorgada para el manejo de su información, confirmamos autorización se nos fue otorgada 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 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.

SEGUNDO: Con relación a la copia de las autorizaciones le informamos que no es posible adjuntar dicho documento, debido a la falta de documento que confirme la titularidad del usuario reclamante, todo en cumplimiento de la ley 1581 de 2012, en su artículo 3, sección a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo en Tratamiento de datos personales, así como en su artículo 4, sección g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento e Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, razón por la cual es necesaria una confirmación de identidad mediante documento de identidad nacional, el cual no es anexado a su comunicación.

De acuerdo con lo anterior, y con el fin de brindar atención a su(s) requerimiento(s) es importante que tenga en cuenta los siguientes requisitos para cualquier solicitud: (...)

TERCERO: Con relación a su inconformidad ya que la deuda no fue notificada, le informamos 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.

Sin embargo, le informamos que no es posible adjuntar dicho documento, debido a la falta de documento que confirme la titularidad del usuario reclamante, todo en cumplimiento de la ley 1581 de 2012.

CUARTO: Con relación a su solicitud de realizar la eliminación de los datos negativos ante las centrales de riesgo, le informamos que no es procedente su solicitud de eliminación, toda vez que, al haber dado total cumplimiento a lo establecido por la ley, sus obligaciones bajo reclamo deberán

Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047

dar cumplimiento a la caducidad de dato informático conceptualizado en la ley 1266 de 2008, COMCEL es completamente ajena a la sanción registrada ante estas centrales de información.

QUINTO: Por otro lado, en cuanto se sirva a actualizar y ratificar su historial crediticio, le informamos que se realizan las validaciones en nuestro sistema y se evidencian las siguientes obligaciones:

-De acuerdo con el pago que realizó el día 16 de junio de 2020 en la obligación No. 1.00828676 correspondiente a la línea celular número 3103008593, como responsabilidad nuestra COMCEL S.A. procedió a informar a las Centrales de Riesgo dicha novedad, para la actualización correspondiente.

De conformidad con lo anterior, aclaramos que la obligación mencionada anteriormente registró más de dos años en mora, la información negativa permanecerá reportada en las Centrales de Riesgo por cuatro años contados a partir del momento en que la deuda se cancele.

-La Obligación No. 1.34026740 correspondiente a la línea celular número 3107872568 presenta un saldo pendiente por valor de 167.517.24 pesos impuestos incluidos desde el mes de diciembre de 2020.

Es importante tener presente que el valor de la deuda puede variar dependiendo el momento en que se realice el pago, por factores tales como intereses o gastos de cobranza, por lo anterior lo invitamos que realice el pago lo antes posible.

SEXTO: en cuanto a que debe reconocerse el derecho fundamental de habeas data le informamos que según lo dispuesto por el ARTÍCULO 13 de la Nueva Ley Habeas Data manifiesta en cuanto a la PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN. Artículo CONDICIONALMENTE exigible La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información. Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida, en el entendido que la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo. (...)" (folios 5vto a 6vto).

De la anterior respuesta, es dable admitir que efectivamente la accionada respondió de forma clara y de fondo cada una de las peticiones formuladas, que si bien algunas de ellas no le resultan favorables a los intereses del peticionario, pues hay cierta información que por falta de acreditación de identidad no se pudo entregar y, de otra parte, porque la petición de exclusión del registro en las centrales de riesgo, debe hacerse al término de caducidad del reporte, explicándole las razones y fundamentos que rigen la materia, lo cierto es que sí

*Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047*

hubo pronunciamiento de fondo respecto de las peticiones formuladas. Ahora bien, no puede pasar por el alto el despacho que en razón de la insistencia del actor en la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición, manifestación que hace a través de la acción de tutela, Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (CLARO) procedió, durante el término de traslado otorgado en el trámite procesal, a dar nuevamente contestación al actor sobre los pedimentos objeto del derecho de petición, así:

"(...) Haciendo referencia a los hechos mencionados en la acción de tutela del día 15 de Julio de 2021 remitida por el JUZGADO PROMISCOUO MUNICIPAL de la ciudad de QUETAME - CUNDINAMARCA le informamos que procedemos a dar respuesta a su derecho de petición:

PRIMERO: Para su solicitud de remitir copia de la autorización otorgada para el manejo de su información, confirmamos autorización se nos fue otorgada bajo la mención HABEAS DATA Y AUTORIZACION 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 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. Sin embargo lamentablemente carecemos de los soportes, por la antigüedad de la obligación esto documentos ya no se encuentran en nuestro archivo repositorio.

SEGUNDO: Con relación a la copia de las autorizaciones le informamos que, de acuerdo a la firma del contrato acepto ante Comcel S.A a cumplir con todos los deberes y normas estipulados en el mismo, incluido el pago oportuno por el uso que haga del servicio. De igual forma, dio autorización para reportar toda la información derivada del manejo de la obligación adquirida con Comcel mediante el siguiente texto que se encuentra seguido de la firma del usuario en dicho contrato: "Autorizo de manera expresa e irrevocable a COMCEL S.A. para que verifique, procese, administre y reporte toda la información consignada en este documento, así como la correspondiente al manejo que dé a mis obligaciones con COMCEL S.A

Reiteramos la información anterior carecemos de la copia del contrato.

TERCERO: Con relación a su inconformidad ya que la deuda no fue notificada, le informamos 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. Adjuntamos soportes del telegrama y guía previa a la notificación. (Para lo cual allegan dos fotografías de la constancia de envío de la notificación).

*Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047*

CUARTO: Con relación a su solicitud de realizar la eliminación de los datos negativos ante las centrales de riesgo, le informamos que damos favorabilidad a su pretensión al no contar con los soportes del contrato de servicio.

QUINTO: Por otro lado, en cuanto se sirva a actualizar y ratificar su historial crediticio, le informamos que se realizan las validaciones en nuestro sistema y se evidencian las siguientes obligaciones:

La obligación No. 1.00828676 que correspondía a correspondiente a la línea celular número 3103008593 presento mora desde la facturación del mes de Abril del 2014 hasta el mes de Septiembre de 2014, lo que generó una mora de \$1' 542.310^{oo} con el pago que realizo el día 16 de junio de 2020 por valor de \$462.700^{oo} acogándose a campaña de descuento cartera del 70%, el cual se le condono el valor de \$ 1' 079.609^{oo}, así mismo el día 26 de Junio cancelo el valor de \$ 211.900 por permanencia pendiente con la que aun contaba el contrato la cual ya fue eliminada, como responsabilidad nuestra COMCEL S.A procedió a informar a las Centrales de Riesgo dicha novedad, para la actualización correspondiente.

Sin embargo al no contar con el soporte del contrato oficiaremos a las centrales de riesgo para proceder con la ELIMINACION de la obligación No. 1.00828676.

Es procedente informar, que el reporte o la sanción que le adjudique las centrales ya es directamente de la entidad como tal. COMCEL es ajena a la sanción registrada por las centrales de riesgo. Adicionalmente, aclaramos que la actuación de COMCEL S.A. se ajusta totalmente a la ley y al contrato y no constituye causal de incumplimiento del contrato y está actuando de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008, por lo anterior Comcel S.A. está dando cumplimiento a lo establecido por la ley de Habeas Data y a las Leyes establecidas por los organismos de control.

Señor usuario, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas 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, por consiguiente una vez surtido el reclamo ante el operador y al no estar de acuerdo es necesario que acuda directamente a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC (...)” (folio 24 a 25vto.).

Expuesto como quedó anotado en la respuesta a la petición formulada, notificada al peticionario el 16 de julio de 2021 mediante correo electrónico (folio 26), se avizora que Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (CLARO) le hace saber al solicitante que la autorización para el manejo de la protección de datos se realizó al momento de la suscripción del contrato de servicios de telefonía móvil en la página Anexos Legales; no obstante, advierte que no cuenta con la copia del contrato suscrito por el actor con dicha entidad de telecomunicaciones lo que a la postre trae consigo la imposibilidad de entregárselo, razón por la cual,

*Acción de tutela**Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro**Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.**Radicado No. 255944089001-2021-00047*

procedió a levantar el reporte negativo efectuado en las centrales de riesgo al no contar con los soportes del contrato de servicio como le notifican en el hecho 4º, y con ello, la comunicación a las centrales de riesgo de dicha novedad para la eliminación de la obligación como quedó expuesto en el hecho 5º, aclarándole en todo caso que la sanción que le llegue a figurar por la mora en el pago ya es directamente adjudicable a la central y no a Comcel S.A., en los términos de ley. En todo caso, señala que sí le notificó al actor de la mora en el pago de la obligación No. 1.00828676 en el mes de mayo de 2014, enviándole un telegrama solicitándole realizar el pago de la misma la cual ascendía a la suma de \$330.713,76 por concepto de capital e intereses, mismo que fue enviado a la supuesta dirección de correspondencia según guía de entrega de la empresa InterRapidísimo.

Corolario de lo anterior, no cabe duda que la respuesta otorgada, aclaratoria y más precisa de la notificada el 16 de abril de 2021, cumple con los requisitos legales y jurisprudenciales para la protección del derecho fundamental de petición, pues con ellas se adopta una respuesta clara, precisa, congruente con lo peticionado y, puesta en conocimiento del actor, accediendo además, a la exclusión del reporte negativo en las centrales de riesgo a cargo de Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (CLARO) como resultado de no contar con la copia del contrato de servicios de telefonía móvil, haciendo imposible la devolución de los documentos suscritos por el actor.

En línea con lo antes expuesto, pese a que la respuesta de la accionada no fue remitiendo los documentos solicitados por parte del señor Oliver Betancourt, lo cierto es que la Corte Constitucional ha indicado que la presentación de un derecho de petición no implica que el agente que reciba la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitando "*(...) por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa (...)*" (sentencia T-146 de 2012), máxime, como el caso que nos ocupa, la entidad no está obligada a lo imposible, en el entendido que no cuenta con los documentos peticionados para ser entregados al actor, lo que lleva a concluir que la presunta vulneración del derecho de petición del accionante se encuentra superada con el otorgamiento de las respuestas de 16 de abril y 16 de julio de 2021, como quedó expuesto en líneas atrás.

*Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047*

En ese entendido, debe advertir esta operadora jurídica que nos encontramos frente a la figura denominada hecho superado, la cual ha sido ampliamente analizada por la Corte Constitucional en innumerables pronunciamientos en los que ha explicado que dicha figura hace referencia a la cesación de vulneración o amenazada del derecho fundamental cuya protección se invoca a través de la acción de tutela, ha dicho esa Alta Corporación: *“En efecto, la acción de tutela tiene por objeto la protección efectiva y cierta del derecho presuntamente vulnerado o amenazado, lo cual explica la necesidad de un mandato proferido por el juez en sentido positivo o negativo. Ello constituye a la vez el motivo por el cual la persona que se considera afectada acude ante la autoridad judicial, de modo que si la situación de hecho de lo cual esa persona se queja ya ha sido superada en términos tales que la aspiración primordial en que consiste el derecho alegado está siendo satisfecha, ha desaparecido la vulneración o amenaza y, en consecuencia, la posible orden que impartiera el juez caería en el vacío...”* (T-139 de 2009); por lo anterior, y dado que lo pretendido por el actor se encuentra satisfecho, es decir, no reporta registro negativo en las centrales de riesgo como se logró constatar y, por otro lado, el derecho de petición fue contestado en su totalidad, no se requieren hacer mayores disquisiciones para considerar que se encuentra superada la posible vulneración de los derechos fundamentales del accionante, lo que trae como consecuencia que, no se impone la obligación al juez constitucional de emitir un pronunciamiento de fondo sobre los asuntos, tal como lo ha indicado la Corte Constitucional, en consecuencia, no queda camino distinto que declarar improcedente el amparo constitucional solicitado por el accionante.

Corolario de lo anterior, quedan estudiados todos y cada uno de los puntos objeto de la tutela y en vista de que la vulneración del derecho fundamental de petición se trata de un hecho superado,

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Promiscuo Municipal de Quetame administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela promovida por Oliver Wbaldo Betancourt Navarro contra Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. (CLARO), por carencia actual de objeto por tratarse de un hecho superado, conforme se anotó en la parte motiva de este proveído.

Acción de tutela
Promovida por: Oliver Wbaldo Betancourt Navarro
Contra: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
Radicado No. 255944089001-2021-00047

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente decisión a las partes por el medio más eficaz.

TERCERO: Dentro de los tres (03) días siguientes a su ejecutoria, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión en caso de no ser impugnada.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


BEATRIZ ELENA IBÁÑEZ VILLA
JUEZ