

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



**JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE
CONTROL DE GARANTÍAS**

Bogotá D.C., 1 de Septiembre de 2022

ACCIÓN DE TUTELA

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A.
ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por la ciudadana **Ana Rosa Chaparro**, quien obra en nombre propio, en contra de la empresa Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP., por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición y Buen nombre consagrados en la Constitución Nacional.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

La actora, interpone acción de tutela indicando los siguientes hechos:

1. Señala que desde el 04 de abril de 2016 fue reportada ante centrales de riesgo por la fuente de información Movistar S.A en virtud de una obligación que reposa como cartera castigada por la suma de \$789.000, según refiere la actora nunca ha adquirido dicho servicio y considera que es víctima de suplantación.
2. El 12 de julio de 2022 se dirige a las instalaciones de la empresa Colombia Telecomunicaciones - movistar S.A. con el fin de solicitar copia del contrato que firmó para adquirir el supuesto servicio adeudado, sin embargo, le manifiestan que no es posible a hacer entrega de dicho documento, el cual debe solicitar a la empresa de cobranzas Red Suelva.
3. Así las cosas, el día 13 de julio del presente eleva solicitud de verificación de cartera castigada al correo de la empresa RED SUELVA servicioalcliente@redsuelva.com, en respuesta del 26 de julio de 2022 le informa que el contrato de compra de cartera solo lo entrega la empresa Movistar a donde debía dirigir su solicitud.

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

4. El día 27 de julio de 2022, radica un derecho de petición ante la empresa MOVISTAR S.A., por suplantación, donde exige la entrega del contrato firmado con huella para la aceptación del servicio por el cual está siendo reportada en centrales de riesgo, o en su lugar se remita paz y salvo y se elimine el reporte ante los operadores de información.
5. No obstante, la actora informa que recibe una respuesta desfavorable a su solicitud, pues realizadas las verificaciones correspondientes no es posible la eliminación del dato negativo.

PRETENSIONES

Solicita la accionante se tutelen en su favor, los derechos fundamentales invocados y en consecuencia de ello se ordene a la empresa accionada responder de fondo el derecho de petición, hacer entrega inmediata de paz y salvo de la obligación 513448522, en consecuencia se actualice y rectifique el historial crediticio en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1266 de 2008.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.

El apoderado de la empresa en mención, informó al Juzgado que, en el mes de julio de 2022 la señora Ana Rosa radicó un derecho de petición ante la empresa que representa, asimismo, el día 08 de agosto de 2022 emitió respuesta clara, concreta y de fondo informando que se procede a programar el cambio de plan prepago de acuerdo con el ciclo de facturación.

Por lo antes expuesto, considera que se ha dado una respuesta clara y de fondo a lo solicitado por lo que no existe vulneración al derecho fundamental de petición, por lo que se configura un hecho superado tornándose en improcedente el presente amparo constitucional, en igual sentido considera que no se agotaron todos los medios ordinarios de defensa judicial que le asisten a la actora por lo que no se cumple con el requisito de subsidiariedad en la presente acción de tutela, por lo que solicita se declare su improcedencia.

RESPUESTA EMPRESAS VINCULADAS

RED SUELVA

La representante Legal de la empresa vinculada informa que, no se tiene conocimiento de los hechos que se relatan en el escrito de tutela, ya que las peticiones realizadas por la accionante fueron radicadas ante otra entidad distinta de la que representa. Informa que el reporte negativo ante centrales de riesgo no fue realizado por ésta, pues se trata de la empresa de Telecomunicaciones Movistar S.A. ESP.

Informa que con ocasión a la compra de cartera que se suscribió entre su empresa y Colombia telecomunicaciones Movistar S.A. ESP, migraron su empresa la

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

información de toda una cartera en mora con antigüedad igual o mayor a 360 días, derivada de los contratos de servicios de telecomunicaciones fijos, móviles y corporativo, dentro de dicha compra se registra la obligación que tiene la accionante así:

Cuenta número	513448522
Tipo de Servicio	FIJA
Número del servicio	15373745
Dirección:	CL 128 B KR 102 A 46-WALESSA-BOGOTA
Plan:	INCLUYE SERVICIO DE TELEFONICA BASICA
Valor en mora:	\$ 809.943

Dada a la presente acción de tutela, procedieron a validar la existencia de los soportes documentales que respaldan la obligación y el reporte ante centrales de riesgo, recibiendo una respuesta negativa de estos por parte del departamento de custodia documental interno de la empresa, por lo anterior se dispuso rechazar el reporte y se procedió con su eliminación ante los operadores de información, máxime que a la fecha no ha realizado gestiones de cobro en contra de la accionante por el saldo de la obligación adquirida.

Por todo lo anterior, considera que no ha vulnerado derecho fundamental alguno, configurándose la carencia actual de objeto por hecho superado, por lo que solicita denegar las pretensiones incoadas por la actora. Finalmente solicita se requiera a datacredito con la finalidad de que corrobore lo informado respecto de la eliminación del reporte.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO

La apoderada de la empresa vinculada a este amparo constitucional, frente al caso concreto indica lo siguiente: La Ley Estatutaria 1266 de 2008 modificada y adicionada por la Ley 2157 de 2021, establece toda una estructura para la administración de datos personales que parte de la existencia de dos sujetos diferentes, por una parte, el operador, y la fuente, encargados de proteger la neutralidad del operador frente a los datos en tanto que garantía para todas las partes involucradas.

En el caso que se estudia informa que el dato negativo que predica la actora no consta en el reporte financiero de ésta, es decir que la accionante no registra ninguna obligación con movistar S.A. pues la historia de crédito no muestra acreencia respecto de la obligación 513448522 con dicha entidad.

En lo que se refiere al derecho de petición que aduce la actora no le ha sido respondido de fondo, señala que la empresa que representa no es la llamada a responder, y no tiene conocimiento porque la empresa movistar no le ha brindado respuesta a la actora, por lo que este cargo no está llamado a responder toda vez que el operador de la información no tiene injerencia en los tramites de las solicitudes que se presentan por los titulares directamente ante las fuentes.

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

En síntesis, solicita que se denieguen las pretensiones de la actora y se desvincule a la operadora de información que representa.

CIFIN S.A.S. Transunion

La apoderada General de la sociedad en cuestión, informa al Despacho que su representada no ha vulnerado derecho fundamental alguno, por cuanto, la señora **Ana Rosa** no ha radicado ningún derecho de petición ante la empresa que representa, por lo que considera que debe ser desvinculada de la presente acción.

En su sentir la accionante debe dar cumplimiento a las previsiones del artículo 7 de la Ley 2157 de 2021, que adicionó los numerales 7 y 8 en el numeral II del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008: Establece la normatividad vigente que, cuando se presenta una supuesta suplantación del titular de la información y este aduce ser víctima del delito de falsedad personal y por tal situación se le reportan obligaciones en mora a las centrales de riesgo, **tiene que presentar petición de corrección ante la fuente de la información, adjuntando para el efecto las pruebas que considere pertinentes**. Esto significa que el trámite de tal reclamación y su resolución no le corresponde al Operador, pues la Fuente es la responsable de realizar la investigación interna correspondiente para determinar si existió o no la suplantación que reclama el titular, informar al Operador de la recepción de esta reclamación para que se incluya en el historial de crédito del titular la leyenda de “*Víctima de Falsedad Personal*”, y le indique al Operador cómo modifica la información según lo establece el artículo 5 de la Res. 28170 de 2022, que modificó el inciso 4 del numeral 1.3.5 del Capítulo Primero del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por otra parte, informa que se procede a verificar la información de la base de datos que administra CIFIN S.A.S. con relación al historial de crédito de la accionante Ana Rosa Chaparro de Africano frente a las fuentes de información RED SUELVA y MOVISTAR S.A. no se evidenciaron datos negativos, es decir obligaciones que se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado los datos negativos se sigan visualizando por estar incumpliendo el termino de permanencia de Ley, para lo cual se remite copia del registro crediticio de la actora.

Como excepciones propone inexistencia de nexo contractual, falta de legitimación en la causa por pasiva, informa que el operador de la información no puede modificar, actualizar y / o eliminar información sin instrucción previa de la fuente e improcedencia del amparo por existir otros medios de defensa judicial a su alcance, finalmente solicita su desvinculación de este amparo constitucional.

PRUEBAS

Con el escrito de tutela, la accionante allegó reporte en datacredito, información para enviar correo a red suelva, respuesta red suelva.

A su turno la empresa Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP., respuesta del 08 de agosto de 2022, solicitud reclamo del 27 de julio de 2022, la empresa Red suelva, aportó soporte de inexistencia de reporte negativo, soporte de

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

contrato comercial suscrito entre Colombia telecomunicaciones Movistar S.A. ESP y Red suelva Instantic S.A.S.

Por su parte las empresas vinculadas Datacrédito y Cifin aportaron documentos como certificado de existencia y representación y poder para actuar dentro de este amparo Constitucional, información sobre el derecho de Buen nombre e información comercial de la actora.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el Decreto 2591 de 1991 y decreto 1983 de 2017 que estipula reglas para efectuar el reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de tutela.

Frente al factor territorial se puede inferir que el domicilio de la accionante y la entidad accionada es Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

2. Del *sub examine*

El artículo 86 de la Carta Política señala 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 éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de particulares en los casos expresamente señalados.

También establece dicha norma que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

El Derecho Fundamental de Petición

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece que:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución..."

Disposición Constitucional que tiene desarrollo en el artículo 13 de la ley 1755 de disponer que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El Derecho objeto de estudio, es y ha sido ampliamente tratado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, entre otras por aquella en la que se expone que:

“... cuando una persona presenta peticiones respetuosas a la autoridad, ya sea en interés particular o general, obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma, al tiempo que la autoridad a quien se dirige la petición contrae la obligación constitucional de responder en el término establecido por la ley. Por tanto, cuando la autoridad omite resolver la petición, vulnera el derecho amparado en el artículo 23 de la Carta Fundamental, cuyo núcleo esencial comprende una pronta resolución...”¹

Tal garantía abarca dos aspectos a saber: (i) la posibilidad de los ciudadanos de elevar respetuosas solicitudes y (ii) la obligación de la entidad o autoridad requerida, de responder en forma adecuada y oportuna; en ese sentido, la Corte Constitucional ha determinado sus componentes conceptuales básicos y mínimos, así:

“... comprende (i) la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de (ii) dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta². (iii) Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. (iv) Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y (v) comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones. Los anteriores criterios tienen como fundamento los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición”³

Frente al contenido y alcance de este derecho, la jurisprudencia Constitucional ha desarrollado una clara línea, sintetizada en la sentencia T-511 de 2010 de la siguiente manera, dichos aspectos han sido reiterados por el alto tribunal Constitucional, en sentencia T-487 del 2017, siendo magistrado ponente el doctor Alberto Rojas Ríos, quien sostiene:

“La jurisprudencia de esta Corporación a definido los rasgos distintivos del derecho de petición en los siguientes términos:

- i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*

¹ Sentencia T – 096 del 27 de febrero de 1997. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

² Sentencias T – 944 de 199 y T – 259 de 2004.

³ Sentencia T-363, Magistrada Ponente Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ, 22 de abril de 2004.

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

- vi) *La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- vii) *Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- viii) *El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- ix) *El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- x) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder*
- xi) *Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

El derecho de petición ante particulares

El Decreto 01 de 1984, que contenía el Código Contencioso Administrativo derogado, no regulaba el ejercicio del derecho de petición ante particulares. Sin embargo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional dispuso su procedencia, estableciendo un sistema de reglas aplicables en desarrollo de los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución Política. Dentro de esta perspectiva la Sentencia SU-166 de 1999 había dispuesto en dicho escenario, que la procedencia del derecho de petición ante particulares estaba regida por los siguientes elementos y reglas⁴:

1) La Constitución de 1991 amplió el alcance del derecho fundamental de petición, pues este se predica respecto de la administración y de las organizaciones privadas, precisando que el ámbito de aplicación en estas últimas era limitado.

2) En el ejercicio del derecho de petición ante particulares, deben diferenciarse dos situaciones: (i) si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el status de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública⁵; y (ii) cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como autoridad, sólo opera cuando el Legislador lo haya reglamentado⁶. Por lo mismo, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador.

3) La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando el derecho de petición sea el instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, pues su ejercicio no puede implicar una intromisión en el fuero privado de quienes no exponen su actividad opera cuando el Legislador lo haya reglamentado de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador al examen público⁷.

⁴ Sentencia SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero, consideración jurídica No. 3

⁵ Sentencias T-134 de 1994 y T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; Sentencias T- 529 de 1995 y T-614 de 1995. M.P. Fabio Morón Díaz; Sentencia T-172 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo

⁶ Sentencias T-507 de 1993. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-530 de 1995 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T-050 de 1995 M.P. Fabio Morón Díaz; T-118 de 1998 M.P. Hernando Herrera Vergara

⁷ Sentencia T-001 de 1998. M.P. Antonio Barrera Carbonell

Posteriormente la Corte Constitucional haría lugar a la procedencia del derecho de petición ante particulares, en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos⁸:

- 1) *Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.*
- 2) *En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.*
- 3) *Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.*
- 4) *En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.*
- 5) ***Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.*** (Negrilla fuera de texto)
- 6) *Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.*

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se registrarán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. *Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.*

Parágrafo 2º. *Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio*

⁸Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3º. *Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.*

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. *Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicaran en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”*

La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014. El análisis de la Corte recogió la jurisprudencia sobre derecho petición ante particulares ya referida en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que “fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia⁹”

La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que “*el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares,*”¹⁰ señalado además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Buen nombre 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.

Finalmente la Corte reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que “*En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los*

⁹ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez

¹⁰ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez

derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses.”¹¹

Los Derechos Fundamentales al Habeas data y al Buen nombre.

El artículo 15 de la Constitución Política establece 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 (...)”*. Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y Buen nombre.

Ahora, si bien dichas garantías guardan una estrecha relación, tienen sus propias particularidades que las individualizan, por lo cual, el análisis de su vulneración debe realizarse de forma independiente, pues el quebrantamiento de alguna de ellas no conlleva siempre al desconocimiento de la otra. Al respecto, la sentencia T-1319 del 14 de diciembre de 2005. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto, estableció las siguientes diferencias:

“(...) en lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al Buen nombre salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos.”

El **buen nombre** es uno de los bienes jurídicos más importantes que integran el patrimonio moral de una persona. En este orden de ideas, el ámbito de protección de este derecho, en materia de manejo de la información crediticia y financiera, está circunscrito a la veracidad y certeza de la misma, pues la transmisión de información errónea en este campo no solo afecta la buena imagen o fama que un individuo ha construido en sociedad, sino que también genera un impacto negativo en la esfera económica.

De otro lado, el derecho al **Buen nombre** o a la autodeterminación informática es aquella garantía constitucional que le permite a la persona *“conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)”¹²*. La jurisprudencia constitucional ha fijado las siguientes reglas para verificar su afectación:

¹¹ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez

¹² Artículo 15 de la Constitución Política.

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

“(…) el derecho al Buen nombre resulta vulnerado en los eventos en que la información contenida en un archivo de datos (i) sea recogida de forma ilegal, (ii) sea errónea, (iii) o verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo”¹³

En conclusión, el derecho al Buen nombre o autodeterminación informática, puede ser transgredido, entre otros eventos, en el caso en que la información contenida en una base de datos sea recogida de forma ilegal o contenga datos **erróneos**. En este último evento no sólo estaría comprometido el derecho a la autodeterminación informática sino también el derecho al buen nombre.

PROBLEMA JURÍDICO

Procede el Despacho a determinar si la empresa **Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.**, vulneró los derechos fundamentales de petición y Buen nombre, consagrados en la Constitución Política de la señora **Ana Rosa Chaparro**.

De conformidad con los anteriores postulados, procede el Despacho a analizar el caso objeto de estudio.

EL CASO OBJETO DE ESTUDIO

Obra en el expediente, que el día 27 de julio de 2022 se radicó un reclamo por medio del cual la actora aduce que no reconoce servicios contratados con la empresa en mención:

la compañía en una oficina de movistar y se hará efectivo luego de realizar las verificaciones pertinentes. NO tiene validez sin el original. NOTA: El formato debe ser diligenciado por el cliente (puño y letra del Reclamante y todos los campos deben estar diligenciados). Presentar Original y Fotocopia ampliada al 150% de la Cédula de Ciudadanía.

I. ESPACIO RESERVADO PARA COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP			
SELECCIONE EL MOTIVO DEL RECLAMO:			
☒ 1. El cliente no reconoce uno(s) servicio(s) activo(s) a su nombre.			
☐ 2. El cliente no ha autorizado la Renovación o Reposición de su(s) equipo(s).			
☐ 3. El cliente solicita la reactivación de su(s) servicio(s) suspendido(s) o cancelado(s) por verificación de datos.			
☐ 4. El cliente solicita la reactivación de su(s) servicio(s) suspendido(s) o cancelado(s) por verificación de datos, pero tiene a su nombre el servicio.			
Servicios RECONOCIDOS por el cliente		Servicios NO RECONOCIDOS por el cliente	
Código de Cliente y/o Cuenta	Número teléfono (Celular o Fijo)	Fecha Alta	
II. ESPACIO RESERVADO PARA EL RECLAMANTE			
1. DATOS DEMOGRÁFICOS			
APELLIDOS		NOMBRE (S)	
CHAPARRO		ANA ROSA	
CÉDULA o NIT		LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN	
51-623-327 B7A		BOGOTÁ 07 Dic 1979	
DIRECCIÓN COMPLETA DE RESIDENCIA		CIUDAD - DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA	
CAR 93 D # 6-37 NIVIS APICE		BOGOTÁ	
INDICATIVO	TELÉFONO FIJO	CELULAR(ES) DE CONTACTO	
		370 287 53 59	
2. ACTIVIDAD ECONÓMICA			
OCCUPACIÓN o CARGO ACTUAL		EMPRESA DONDE TRABAJA	
HOGAR			
DIRECCIÓN COMERCIAL COMPLETA		CIUDAD - DEPARTAMENTO	
INDICATIVO	TELÉFONO FIJO	CELULAR(ES) DE CONTACTO	
		370 287 53 59	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de la cédula ☒	
Firma y documento del Reclamante (debe ser la vez)		Copia de la cédula ☒	
Firma		Copia de la cédula ☒	
51-623-327		Copia de	

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

ésta por lo que procede a solicitar el mismo a la empresa Colombia Telecomunicaciones – Movistar S.A. ESP.

La actora solicita a través de este amparo constitucional que se resuelva punto por punto el derecho de petición elevado, que se ordene a la empresa hacer entrega de paz y salvo de la obligación 513448522 debido a que no a podido acceder a servicios financieros porque tiene un reporte negativo, además solicita que se actualice y rectifique su historial crediticio, pues no tiene obligaciones pendientes con la empresa accionada y no se encuentra en mora con sus obligaciones.

Se debe indicar que no obra soporte de las peticiones radicadas ante las empresas Red Suelve y Movistar S.A. con lo cual se hace difícil acceder a la solicitud de que se dé respuesta punto por punto a las peticiones radicadas, solo obra soporte del reclamo de fecha 27 de julio de 2022, pero en este no se observa una solicitud de documentos, solo información acerca de que no se reconoce la obligación 513448522, por otra parte, en respuesta dada a la actora por la empresa Red Suelva, se informa a la actora que se está verificando la información respecto de la obligación que aduce no reconocer.



NIT: 901296646-6
San José de Cúcuta, 26 de julio de 2022.

SEÑOR (A)

ANA ROSA CHAPARRO DE AFRICANO
CC. 51623327

Referencia: Solicitud de Contrato.

Reciba un cordial saludo de REDSUELVA INSTANTIC S.A.S., para nosotros es de gran importancia recibir y atender las peticiones y quejas presentadas por usted, dándonos la oportunidad de mejorar nuestro servicio. Emitiendo respuesta a su requerimiento en los siguientes términos:

Respecto a su solicitud vía telefónica, nos permitimos dar a conocer que REDSUELVA INSTANTIC S.A.S., mediante un negocio jurídico de compra de cartera, adquirió de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES MOVISTAR S.A. E.S.P. en el mes de febrero del año 2020, el presente No. de cuenta que pertenece a usted como usuario:

Cuenta número 513448522

Tipo de Servicio FUA

Número del servicio 15373745 - TV_108489668_2

Dirección: CL 128 B KR 102 A 46 – CUNDINAMARCA - BOGOTÁ

Plan: INCLUYE SERVICIO DE TELEFONIA BASICA

Valor en mora: \$ 809,943

En atención a la copia del contrato requerido, nos permitimos informarle que REDSUELVA INSTANTIC S.A.S., NO ES POSSESION DE ESTE, esto en atención al contrato de compra de cartera, negociado con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES MOVISTAR S.A. E.S.P., puesto que en dicho contrato se establece en su clausulado que cuando se requiera documentación, solamente serán entregados siempre y cuando se encuentren disponibles. Sin embargo, en su caso concreto se procedió a realizar solicitud de información, a la cual, no se obtuvo respuesta positiva oportunamente.

De acuerdo con lo anterior, le sugerimos remitir su solicitud directamente a la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES MOVISTAR S.A. E.S.P., para que procedan a entregar formalmente la documentación requerida.

Atentamente,



LAURA YAMILE BUENDÍA RAMÍREZ
REP. LEGAL REDSUELVA INSTANTIC S.A.S.
NIT.901296646-6

☎ 3330333008
🌐 www.redsuelva.com

Ahora bien, Como respuesta de la presente acción de tutela, la parte accionada **Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.**, indicó que se dio respuesta a la reclamación 27 de julio de 2022 el día 08 de agosto de hogaño en los siguientes términos:

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

(...) “Una vez realizadas las verificaciones correspondientes, se confirma que los servicios asociados al abonado de la referencia se encuentran en estado activo a la fecha.

Señor usuario, hemos realizado el análisis e investigación de su caso y le confirmamos que, luego de las validaciones realizadas en nuestros sistemas de información de clientes se identificó la activación de dicha línea, la cual se encuentra inscrita a su nombre.

De igual modo, teniendo en cuenta el contrato, se estableció que los productos de la línea antes mencionada le pertenecen; ya este no presenta inconsistencia alguna, puesto que se confirmaron con claridad todos los datos básicos, así como el proceso de CONFRONTA y EVIDENTE.

Por lo expuesto anteriormente, le informamos que no se realizan modificaciones sobre los servicios ni ajuste alguno sobre la obligación No. 513448522, motivo por el cual le invitamos a realizar el pago oportunamente” (...) (folio 1 del documento denominado prueba)

Es decir, se resolvió frente a la solicitud de reclamación por no reconocimiento del servicio activo a su nombre, por su parte, la empresa Red Suelva, explica que a través de un contrato de compra de cartera celebrado el día 10 de febrero de 2020, con la empresa Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, compro la cartera en mora con antigüedad igual o mayor a 360 días derivada de los contratos de servicios de telecomunicaciones fijos, móviles y corporativo, dentro de los cuales se pudo identificar a la accionante.

Cuenta número	513448522
Tipo de Servicio	FIJA
Número del servicio	15373745
Dirección:	CL 128 B KR 102 A 46-WALESSA-BOGOTA
Plan:	INCLUYE SERVICIO DE TELEFONICA BASICA
Valor en mora:	\$ 809.943

Refiere la información crediticia producto del contrato antes destacado, migró a su empresa siendo estos ahora la fuente de información de los datos a su cargo, que con ocasión a la solicitud elevada por la actora, se procede a verificar los soportes de la obligación al no identificarlos elevan la solicitud al área del departamento de custodia documental interno de la empresa Red Suelva quienes informan que no existe soporte alguno de la obligación, teniendo en cuenta esta situación, se procede a rechazar el reporte y a realizar su respectiva eliminación, adicional informan que no se han realizado gestiones de cobro a la actora.

Por otra parte los operadores de información **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.S y DATA CREDITO EXPERIAN COLOMBIA S.A.** informan que la actora no ha tenido no tiene reportes negativos suministrados por las empresas Red SUELVA S.A.S y Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, pues de lo contrario dichos reportes se podrían verificar al consultar sus bases de datos, no obstante no se observa reporte alguno con relación a la obligación 513448522.

De lo anterior, concluye este Estrado Judicial que existe un pronunciamiento a la solicitud radicada el día 27 de julio de 2022; ya que, a la fecha, la reclamación

evidenciada fue resuelta como bien consta en la documentación allegada al Despacho vía correo electrónico por la parte accionada, asimismo, se puede verificar que no existe vulneración al derecho fundamental al buen nombre, pues no existen reportes negativos de ninguna índole a nombre de la actora, si bien la casa de cobranza identificó la existencia de una obligación pendiente por pagar, una vez verificados los documentos que pudieran soportar la misma estos no fueron encontrados, razón por la cual solicitó la eliminación del dato negativo, el cual según Experian Colombia y Cifin Transunión nunca existió pues éste tampoco fue reportado por la empresa Movistar S.A. Quiere decir lo anterior que, para efectos de proteger el derecho de petición y el buen nombre de la actora, estos no han sido transgredidos frente a las pretensión 1 y 2 de esta acción de tutela. Como consecuencia de lo anterior, se tiene entonces un **HECHO SUPERADO**, como quiera que, se dio respuesta a la reclamación elevada por la actora desde el 26 de julio y el 08 de agosto hogaño; razón por la cual no existe amenaza al derecho fundamental de petición, así tampoco al buen nombre con relación a su información crediticia.

Al respecto, en la Sentencia T- 439 de 2018 M.P. Cristina Pardo Schlesinger, se puntualizó respecto al marco conceptual del Hecho Superado:

- i) *El hecho superado sólo puede producirse de manera previa al proferimiento de una sentencia que ampare el derecho fundamental invocado para su protección.*
- ii) *Los fallos de tutela son de cumplimiento inmediato, sin perjuicio de que hayan sido impugnados, conforme a lo prescrito en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. Razón por la cual, no constituye hecho superado, sino un simple cumplimiento de sentencia, la conducta que acata la orden impartida por el juez de primera instancia en procura de amparar derechos fundamentales.*
- iii) *Por lo tanto, en las circunstancias descritas en el párrafo precedente, el ad quem no podría declarar el acaecimiento de un hecho superado, encontrándose limitado a confirmar o infirmar la providencia del a quo.*
- iv) *Es preciso reiterar que el “hecho superado” sólo se produce cuando las acciones u omisiones del accionado satisfacen íntegramente el derecho fundamental del cual se adujo una vulneración.*
- v) *Por consiguiente, dicha hipótesis no puede predicarse respecto de derechos fundamentales cuyo resarcimiento dependa de conductas que deban prolongarse en el tiempo, superando el lapso procesal de la tutela. Ello, por cuanto a que, en tal circunstancia, al finalizar el trámite constitucional, no se habría satisfecho aun plenamente el derecho invocado y se impediría al accionante ejercer los incidentes de desacato que fueren pertinentes, en caso de que el accionado reincidiera en la conducta vulneratoria alegada en la tutela.*

Quiere decir lo anterior que actualmente no existe una orden que impartir para procurar la protección del derecho fundamental de petición y buen nombre de la parte accionante, en contra de la empresa **Colombia Telecomunicaciones S.A ESP** con relación a las pretensiones 1 y 2 de esta acción de tutela. Ahora bien, llama la atención del estrado judicial la contrariedad de las respuestas suministradas por

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

las empresas Red Suelve S.A.S y Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, frente a la existencia o no de la obligación, si bien es cierto fue clara y comprobada la respuesta dada por la empresa Red Suelve, de que no obra soporte de la obligación, como ya fue puesto de presente en párrafos anteriores, por su parte, la empresa Colombia telecomunicaciones refiere que el servicio si reposa a nombre de la accionante, razón por la cual sí se evidencia necesario proteger el derecho fundamental de habeas data y buen nombre de la actora; En consecuencia, se ordenará a la accionada para que en un término no superior a ocho (8) días contados a partir de la notificación de esta decisión se sirva aclarar a la actora esta situación y en consecuencia si a ello hay lugar proceda a emitir paz y salvo como lo solicita en esta acción de tutela.

Finalmente, se ordenará desvincular a los operadores de información **EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CFIN S.A.S Transunión** toda vez que no han vulnerado derechos fundamentales de la actora.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: NO TUTELAR los derechos fundamentales invocados por **Ana Rosa Chaparro** en contra de la empresa **Colombia Telecomunicaciones S.A ESP**, frente al derecho fundamental de petición por constituir la acción un hecho superado, toda vez se dio respuesta a la reclamación de la actora y al no existir reporte negativo en centrales de riesgo como fue puesto de presente en este proveído.

SEGUNDO: TUTELAR el derecho fundamental al buen nombre y habeas data, en consecuencia, se **ORDENA** a la empresa **Colombia Telecomunicaciones S.A.** para **que en un término no superior a ocho (8) días contados a partir de la notificación de esta decisión**, aclare la situación respecto de la obligación No. 513448522, pues según la empresa Red Suelva no obra soporte alguno de la obligación, razón por la cual no existe reporte negativo ante los operadores de información, por lo que una vez aclarada esta situación si a ello hay lugar se deberá emitir paz y salvo a nombre de la actora, como se señaló en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: DESVINCULAR a **EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CFIN S.A.S Transunión**, de esta acción como quiera que no han vulnerado derechos fundamentales del accionante.

CUARTO: INFORMAR a la parte accionante y a la parte accionada que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

QUINTO: ORDENAR que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Radicación: No. 2022-086
Accionante: Ana Rosa Chaparro
Accionado: Colombia Telecomunicaciones - Movistar S.A. ESP.
Decisión: Tutela - Parcialmente

SEXTO: ARCHIVAR el expediente, una vez la H. Corte Constitucional decida sobre su revisión, dejando las anotaciones de rigor.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Omar Leonardo Beltran Castillo
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Penal 74 Control De Garantías
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **a7b997db2265d2fcc676f1f33d9a62ecec8f5fb8ce6e500107ddb9c05cec23a9**
Documento generado en 01/09/2022 11:19:29 AM

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