

REPUBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**

Bogotá, D. C. Abril veintisiete (27) de dos mil veintiuno (2021).

No.110014003012-2021-00261-00

REF: ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: YOSIMAR SOLIS AMAYA

ACCIONADA: CLARO SOLUCIONES MOVILES

1º PETICION

El señor **YOSIMAR SOLIS AMAYA**, obrando en nombre propio, instauró acción de tutela con el fin de que se le proteja su derecho fundamental de petición, ordenándosele a **CLARO SOLUCIONES MOVILES, dar** respuesta completa y de fondo a su derecho de petición para verificar que se cumplió con lo establecido en el Artículo 2º de la Ley 1266 de 2008, relacionado a los 20 días de diferencia entre la comunicación previa al reporte negativo y el envío de la información a las centrales de riesgo para que el usuario pueda contrastar aspectos relacionados al monto y la fecha de pago.

2º HECHOS

Indica el tutelante que la entidad accionada tiene registrado un reporte negativo ante las centrales de riesgo de la obligación No.9590, pero todo indica que este reporte se llevó a cabo sin cumplir con el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, afectándole el derecho al buen nombre y habeas data.

Refiere que para demostrar que cumplió a cabalidad con lo exigido en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, o sea que entre la comunicación previa y el envío de la información del primer vector negativo a las centrales de riesgo hubo por lo menos 20 días de diferencia, la entidad debe demostrar:

i)La comunicación previa, ii) el soporte veraz de la fecha en la que envió la información del primer vector negativo a las centrales de riesgo.

Refiere que en el presente caso con relación a la comunicación previa que se envió, no aportan absolutamente nada y que con relación al soporte veraz de la fecha en la que envió la información del primer vector negativo a las centrales de riesgo, no se evidencia que la accionada le hubiese indicado la fecha exacta en la cual realizó el reporte negativo a las centrales de riesgo, ni le hubiese allegado los documentos o soportes con los cuales ofició a dichas entidades la información del reporte.

Indica que en la respuesta emitida el 14 de Abril de 2021 al derecho de petición enviado el 23 de Marzo de 2021 no respondieron las solicitudes elevadas en el derecho de petición como lo son: el archivo modificaciones en línea, porque como se mencionó en el derecho de petición anteriores este archivo no contiene información de otros clientes y que se le enviará la información de la fecha de corte y la fecha recibido medio de cuando se envió a centrales de riesgo la información del primer vector negativo, manifestando que con ésta información,

junto con el archivo MODIFICACIONES EN LÍNEA, puede verificar exactamente cuándo se ofició a las centrales de riesgo la información del primer vector negativo.

Aduce que no puede aceptarse que con la respuesta otorgada por la entidad se haya satisfecho el derecho de petición ejercido, pues no se colman las obligaciones establecidas en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, ni las exigencias consignadas en la jurisprudencia constitucional, respecto de la respuesta que debe ser dada en los casos de ejercicio del derecho de petición, especialmente la relacionada con la obligación de responder de fondo lo requerido, teniéndose entonces que con la actitud evasiva de la entidad se ha generado una omisión frente a sus deberes de orden constitucional, ya que en efecto, la información recopilada por dicha empresa, le corresponde a ella como titular.

Aduce que puede inferirse, conforme a las reglas plasmadas en la norma y decantadas por la jurisprudencia, que son actos caprichosos de la entidad, además de su respuesta reticente y evasiva; por ello en este caso, la entutelada estaría incurso en la violación al derecho de petición, cuando quiera que adolece de los presupuestos para adecuarse al respeto de dicho derecho "...c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo formulas evasivas o elusivas.

Comenta que ejerció el derecho de petición, a efectos de obtener información que le permita conocer los pormenores y cumplimiento de requisitos previos a los reportes negativos que la entidad efectuó a las centrales de riesgo, información de la cual es titular, por ende la reserva legal respecto de dichos datos, no le es oponible, conforme lo normado en la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

Considera que tratándose de un DERECHO CONSTITUCIONAL, como lo es el HABEAS DATA, su solicitud no ha sido resuelta y no puede corroborar con la información aportada.

3º TRAMITE

Mediante auto de fecha 19 de Abril último, se admitió a trámite la solicitud, se tuvo en cuenta las pruebas documentales aportadas y se le comunicó a la accionada la iniciación de la presente acción para que ejerciera su derecho de defensa.

La demandada en su derecho de defensa indicó que la obligación o cuenta número 18225959, a nombre del tutelante, se encuentra actualizada ante las centrales de riesgo de parte de la empresa prestadora del servicio de acuerdo con el último pago realizado, conforme con lo establecido en la Ley 1266 de 2008 Art.13.

Refiere que al realizar los pagos correspondientes de la referencia o cuenta, la empresa prestadora del servicio informa dicha situación a las centrales de riesgo, quienes, siguiendo los lineamientos señalados por la jurisprudencia constitucional, aplican los tiempos de caducidad correspondientes, de los datos históricos que reposan en sus bases de datos, asunto que escapa totalmente al control de COMCEL S. A.

Comenta que teniendo en cuenta lo anterior, la empresa prestadora del servicio reporta a las centrales de riesgo todas las obligaciones o

cuentas y su relación de los pagos realizados por sus clientes teniendo en cuenta la fecha del último pago realizado y permanencias pendientes por cumplir (en caso dado).

Indica que el tiempo de reporte o la sanción que le adjudiquen las centrales es facultativo directamente de la entidad como tal, por lo tanto, la empresa prestadora del servicio es ajena a la sanción registrada por las centrales de riesgo.

Informa que de acuerdo con la revisión generada, se tiene que en efecto el demandante, con fecha 23 de Marzo de 2021, radicó derecho de petición mediante el cual manifiesta varios hechos puntuales para ser revisados y que para el caso que nos ocupa, el término de los quince (15) días establecidos para el envío de la respuesta se cumplía el día 15 de abril de 2021; por ende, la respuesta se emitió con fecha del 14 de abril de 2021, fecha que se encuentra debidamente registrada en la carta de respuesta y en el testigo de notificación enviado por medio de SealMail al correo electrónico asesorespyo@gmail.com estando en los términos de Ley, observándose así que emitieron la respuesta al requerimiento en referencia dentro del término establecido para tal efecto.

Resalta que no incurren en Silencio Administrativo Positivo frente al requerimiento del 23 de marzo de 2021, toda vez que se emite la información acorde al requerimiento del usuario, igualmente se encuentra debidamente notificada a la dirección relacionada por el usuario para tal efecto; aclarando que el no acceder a las pretensiones del usuario, no infringe la norma de ninguna manera, toda vez que la respuesta al requerimiento del usuario, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra diferente, el derecho a lo pedido y fueron aportados los soportes solicitados.

Refiere que para el caso que nos ocupa, se observa que respondieron las reclamaciones interpuestas por el tutelante, con oportunidad y prontitud, dando respuesta clara y de fondo a sus peticiones.

4º CONSIDERACIONES

La acción de tutela prevista en el artículo 86 de la Constitución Nacional y reglamentada en el Decreto 2591 de 1.991, se encuentra consagrada para que toda persona por sí misma, o por quien actúe en su nombre, pueda reclamar ante los jueces 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 un particular.

Este mecanismo de orden residual, solamente encuentra procedencia cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, por lo que, se pone al descubierto que la intención y espíritu del constituyente fue la de introducir una figura alterna o paralela a los juicios y a los procedimientos que constituyen vía común para hacer valer los derechos cuya función se encuentra genéricamente asignada a la administración de justicia y garantizada por la Carta Política.

Es necesario, por tanto, destacar como reiteradamente lo ha expuesto la Corte Constitucional, que tanto en la norma constitucional, como en su

desarrollo legislativo, el ejercicio de la citada acción está condicionado, entre otras razones, por la presentación ante el juez de una situación concreta y específica de violación o amenaza de los derechos fundamentales, cuya autoría debe ser atribuida a cualquier autoridad pública o, en ciertos eventos definidos por la ley, a sujetos particulares. Además el peticionario debe tener un interés jurídico y pedir su protección también específica, siempre en ausencia de otro medio especial de protección o excepcionalmente, como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En otro orden de ideas y ocupándonos del asunto sub judice, se ha instaurado la presente acción de tutela con el fin de que se le ordene a **CLARO SOLUCIONES MOVILES**, dar respuesta completa y de fondo a su derecho de petición para verificar que se cumplió con lo establecido en el Artículo 2º de la Ley 1266 de 2008, relacionado a los 20 días de diferencia entre la comunicación previa al reporte negativo y el envío de la información a las centrales de riesgo para que el usuario pueda contrastar aspectos relacionados al monto y la fecha de pago.

Referente al Derecho de Petición, se pronunció nuestra H. Corte Constitucional en Sentencia T-487 de 2017, con ponencia del H. Magistrado Dr. ALBERTO ROJAS RIOS, al indicar:

"3. El derecho de petición

El derecho de petición fue establecido en el artículo 23 de la Constitución, donde se prevé que "toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".

*Durante los primeros años de vigencia de la Constitución de 1991, la norma legal de referencia para el derecho de petición fue el Decreto 01 de 1984 Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, que regulaba su ejercicio entre los artículos 5, 6, 7, 8, 31, 32, 33 y 39, principalmente. En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su **contenido esencial** comprende los siguientes elementos:*

"a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo."

Conforme lo dispone la jurisprudencia de la Corte Constitucional y lo ha venido reiterando, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

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

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

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

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

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

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

7) (...)

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

En este orden de ideas, de las pruebas documentales aportadas al plenario, se observa que si bien la entutelada emitió respuesta complementaria a la inicialmente expedida al derecho de petición elevado por el demandante, está respuesta complementaria -datada el 21 de Abril de 2021-, no ha sido notificada a éste al correo electrónico por él suministrado en su derecho de petición, razón por la que se accederá al amparo tutelar invocado, ordenándosele a la entutelada CLARO SOLUCIONES MOVILES, para que, si aún no lo ha hecho, en el término de dos días, contados a partir del recibido de la notificación pertinente, proceda a enviar la respuesta complementaria emitida en la citada calenda, por el medio más expedito, al derecho de petición elevado por el accionante, de todo lo cual deberá informar a este Despacho Judicial oportunamente.

El Despacho advierte a las partes al interior de la presente acción de amparo que para efectos de no vulnerar los derechos de defensa y del debido proceso que les asisten y que a raíz de la pandemia del Coronavirus o Covid 19, que como es de conocimiento público viene afectando a la población mundial - incluida Colombia- y con los fines de impugnar la decisión que aquí se tome y demás aspectos atinentes a la acción tutelar, pueden hacerlo a través del correo electrónico cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO DOCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BOGOTÁ D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **YOSIMAR**

SOLIS AMAYA, por las razones expuestas en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO: COMO CONSECUENCIA DE LO ANTERIOR, ORDENAR a CLARO SOLUCIONES MOVILES, para que, si aún no lo han hecho, en el TÉRMINO DE DOS (2) días, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente fallo por el medio más expedito, procedan a notificar al tutelante de la respuesta complementaria dada al derecho de petición elevado por éste, de todo lo cual deberán informar a este Despacho Judicial oportunamente.

TERCERO: Relievase a la accionada, que la impugnación del fallo no suspende el cumplimiento de lo aquí dispuesto.

CUARTO: ORDENAR NOTIFICAR esta providencia a las partes en la forma más expedita, relievándoles el derecho que les asiste de impugnar la presente decisión dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido, a través del correo electrónico cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

QUINTO: REMITIR el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no impugnarse este fallo (artículo 32 del Decreto 2591 de 1991).

SEXTO: Proceda la secretaría a incluir la presente providencia en el Portal Web de la Rama Judicial – Estados Electrónicos-.

CUMPLASE



FRANCISCO ALVAREZ CORTES
Juez