

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.

**PROCESO:** ACCION DE TUTELA.  
**RADICADO:** 2022-000130-00

Bucaramanga, marzo veintiocho (28) de dos mil veintidós (2022).

#### VISTOS

Se encuentra al Despacho el presente asunto para dictar la sentencia que en derecho corresponda, una vez agotados las instancias procesales especiales de esta acción y sin que se vislumbre causal que pueda invalidar lo actuado.

#### HECHOS

**OFELIA ROSA OLIVIERI BARRIOS**, mujer, mayor de edad, ciudadana colombiana y actualmente en ejercicio, identificado con la cédula de ciudadanía número 22865666, obrando en mi propio nombre y representación de forma respetuosa y haciendo uso del derecho fundamental al libre acceso a la administración de justicia y acción constitucional de tutela, acudo ante usted con el fin de interponer la acción de tutela en contra de CLARO por considerar vulnerados sus derechos fundamentales a la petición, debido proceso y hábeas data,

Afirma la accionante, que le aparecen unos reportes negativos en las centrales de riesgo por parte de la entidad accionada, lo cual le afecta gravemente su vida financiera, buen nombre y un debido proceso, se enteró cuando acudió a hacer un proceso de adquirir crédito donde le dicen que el accionado le tiene reportado y su solicitud es inviable. Debido a lo anterior, el día 31 de enero de 2.022 radico un derecho de petición a la accionada por intermedio de su página web, donde solicitaba copia del contrato para mirar su firma y autorización de reporte ante centrales y también copia de la notificación previa al reporte, de conformidad con el artículo 12 de la ley 1266 de 2.008.

El día 14 de febrero de 2022, emiten respuesta, la solicitud de notificación previa, no fue recibida por la accionante, adicionalmente no comprobaron, como le informaron que como titular no estaba obligado a autorizar el tratamiento de datos, tal como lo ordena el artículo 6.1 del Decreto 1377 de 2013; No comprobaron ni informaron como la entidad le informó como titular de forma previa y explícita **ADEMÁS DE LOS REQUISITOS GENERALES**, la autorización para la recolección de sus datos personales, ¿cuáles son sensibles y la finalidad? Tal como lo ordena el artículo 6.2 del Decreto 1377 de 2013, no demostraron ¿Qué política de tratamiento de datos maneja la entidad? Lo anterior de conformidad con el artículo 13 del decreto 1377 de 2013, no demostraron ¿Qué aviso de privacidad maneja su entidad? Lo anterior de conformidad con el artículo 15 del decreto 1377 de 2013.

Por lo expuesto, solicita declarar que la accionada ha vulnerado su derecho fundamental a la petición, y como consecuencia de la anterior declaración ordenar a la accionada que en el término perentorio e improrrogable de 48 horas posteriores a la notificación del fallo proceder a expedir las copias del contrato y de la notificación previa al reporte de conformidad con el art. 12 de la ley 1266 de 2.008.

Declarar que la accionada le ha vulnerado el derecho fundamental al debido proceso, como consecuencia de la anterior declaración ordenar a la accionada que en el término perentorio e improrrogable de 48 horas posteriores a la notificación del fallo proceder a eliminar cualquier reporte negativo que pueda haber enviado a

centrales de riesgo. Declarar que la accionada le ha vulnerado el derecho fundamental al hábeas data y Como consecuencia de la anterior declaración ordenar a la accionada se abstenga en adelante de hacer cualquier reporte negativo ante centrales de riesgo, a excepción de aquellas nuevas obligaciones que posiblemente puedan llegar a ser adquiridas.

## VALORACION PROBATORIA

Se allegó a esta acción el siguiente material probatorio:

1°. El escrito que contiene la acción de tutela presentada por el accionante, con sus respectivos anexos:

- Derecho de Petición.
- Copia Cedula de ciudadanía.
- Capturas de pantalla del correo enviado a la entidad.

2° Contestación de **TRANSUNION – CIFIN S.A.S.**, Nuestra entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información, Según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información – Los datos reportados se encuentran cumpliendo permanencia bajo los términos de la ley 1266 de 2008, Según los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente, Según el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, nuestra entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo, Según los numerales 5 y 6 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no es el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos. La petición que se menciona en la tutela NO fue presentada ante nuestra entidad.

En todo caso, debemos informar que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 16 de marzo de 2022 a las 12:21:07 a nombre de **OLIVIERI BARRIOS OFELIA ROSA C.C 22,865,666** frente a la entidad CLARO SOLUCIONES MOVILES se evidencia lo siguiente:

- Obligación No. 428617 con CLARO SOLUCIONES MOVILES en mora con vector de comportamiento 12, es decir, con una mora de 360 a 539 días.
- Obligación No 428616 con CLARO SOLUCIONES MOVILES extinta y recuperada (después de haber estado en mora) el día 30/11/2021, por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 29/05/2022.

Es decir, el término de permanencia del dato obedece al cumplimiento de la Ley 2157 de 2021. Para el caso en particular la parte accionante está en el siguiente supuesto:

- Pagó antes de la entrada en vigencia de la Ley 2157 de 2021.
- Su altura máxima de mora superaba los 6 meses.
- Con los beneficios del régimen de transición (interpretación legal exegética) del Inciso 3 del artículo 9 de la Ley 2157 de 2021, ahora el dato solo podrá estar visible máximo por 6 meses contados desde que se hizo el pago o se extinguió la obligación.

En suma, no es viable condenar a nuestra entidad en su rol de operador de la información, pues los datos reportados por la fuente y que se registran a nombre de la parte accionante, cumplen los parámetros legales de permanencia.

De conformidad con el artículo 8 numerales 2 y 3 de la Ley 1266 de 2008 las entidades que pueden actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada al operador de información son las fuentes de información. Como consecuencia de lo anterior, tal modificación NO puede ser realizada por nuestra entidad de manera unilateral, ya que somos el operador de la información, pues de hacerlo ello lesionaría el principio de calidad de la información que está contemplado en el literal A del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

Según el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, nuestra entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo, teniendo en cuenta lo antes señalado, es claro que en los eventos en que la fuente notifique al titular de la información por cualquiera de los medios previstos en el artículo mencionado, no existe vulneración al derecho fundamental de habeas data, dado que es la Ley la que prevé estos mecanismos. En todo caso, se reitera, que dicho deber no es del operador sino de la fuente de la información y por ende, nuestra entidad (operador de la información) no puede ser condenada.

Según los numerales 5 y 6 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no es el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos. En efecto, de conformidad el numeral 5 del artículo 8 la Ley 1266 de 2008, es deber de las fuentes contar con la autorización de los titulares para consultar y reportar información ante los operadores de datos. Aunado a lo anterior, las fuentes de información están en el deber legal de certificar semestralmente que cuentan con la autorización de reporte y consulta de los titulares de la información según establece el numeral 6 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

La petición que se menciona en la tutela NO fue presentada ante nuestra entidad. El punto es claro y sencillo, nuestra entidad no puede ser condenada por la vulneración al derecho de petición, porque la petición que se menciona en el escrito de la tutela NO FUE PRESENTADA ante este operador (NO HAY PRUEBA DE RADICACIÓN). Por ende, nuestra entidad está en imposibilidad jurídica y material de lesionar tal derecho de la accionante y así tampoco es viable emitir condena en nuestra contra por este asunto. Por todo lo antes expuesto y todo lo que el Despacho estime en adición, de manera comedida rogamos se EXONERE y DESVINCULE a nuestra entidad en la presente acción de tutela. Finalmente, en el evento en que considere que hay lugar a alguna modificación en relación con los datos registrados de la parte accionante, es importante que la orden constitucional se dirija únicamente a la fuente de la información, dado que es dicha persona y/o entidad (y no el operador) la facultada legalmente para realizar actualizaciones, modificaciones y rectificaciones en la información reportada al operador.

3°. Contestación de **EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATA CREDITO**, La parte accionante sostiene que se le vulnera su derecho fundamental de habeas data, toda vez que su historia de crédito registra un dato negativo respecto de una obligación adquirida con COMCEL S.A (CLARO SOLUCION MOVILES).

La historia de crédito de la parte accionante, expedida el 17 de marzo de 2022 muestra la siguiente información:

INFORMACION BASICA		81Q9BBA
C.C #00022865666 (F) OLIVIERI BARRIOS OFELIA ROSA VIGENTE	EDAD 36-45 EXP.99/04/21 EN COROZAL	DATA CREDITO ] 17-MAR-2022

-DUDOSO RECAUDO \*CTC CLARO SOLUCION 202202 .14428617 201703 201705 PRINCIPAL  
MOVILES ULT 24 -->[DDDDDDDDDDDD][DDDDDDDDDDDD]  
25 a 47-->[DDDDDDDDDDDD][DDDDDDDDDDDD]  
ORIG:Normal EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=050 CLAU-PER:000

Es cierto por tanto que la parte accionante registra una obligación impaga con COMCEL S.A (CLARO SOLUCION MOVILES). EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO no puede proceder a su eliminación del dato, pues versa sobre una situación actual de impago. Así lo registra la historia de crédito de la parte actora de acuerdo con la información proporcionada por COMCEL S.A (CLARO SOLUCION MOVILES). Una vez el titular de la información sufrague lo adeudado, su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha. No obstante, el dato sobre la mora quedará registrado por un término máximo de 6 meses contados a partir de la fecha de extinción de tal obligación. Esto si la obligación se extingue durante el primer año de vigencia de la Ley 2157 de 2021, pues si se cancela la obligación después de los primeros 12 meses de vigencia de la Ley 2157 de 2021, el dato permanecerá por el doble del tiempo que duró el incumplimiento en que ha incurrido la parte deudora sin superar cuatro años, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

Es de suyo que mal puede ser la tutela un instrumento que conduzca a negar o a hacer caso omiso de esta realidad. Es claro por tanto que el cargo que se analiza NO ESTÁ LLAMADO A PROSPERAR toda vez que no se ha observado el término de caducidad previsto en la Ley estatutaria de Hábeas Data y en la jurisprudencia constitucional.

De conformidad con el rol legalmente asignado a cada uno de los sujetos de la administración de los datos personales, corresponde a la fuente de la información “reportar, de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada”, ello de acuerdo al artículo 8-2 de la citada Ley Estatutaria. Una vez la fuente reporta ante el operador de información la fecha en que se ha extinguido la obligación por cualquier modo, éste adquiere la posibilidad de contabilizar el término de caducidad del dato. Así las cosas, mientras la fuente no reporte al operador que cierta obligación se encuentra extinta, éste desconoce la información relativa al cumplimiento de aquella, y en tal sentido, no puede aplicar la regla de permanencia correspondiente al caso concreto de conformidad a la Ley Estatutaria de Habeas Data Financiero. Lo anterior por cuanto, los operadores de información son terceros ajenos a esta relación contractual. La información que reciben sobre dicha relación comercial es la proporcionada por la fuente. Por ello mismo, es suyo, que los operadores tienen el deber de contabilizar los términos con base en la información suministrada por la fuente. Esta distinción entre las obligaciones de la fuente y el operador se explica en que es la aquella, y no este, quien mantiene una relación financiera o crediticia, comercial, de servicios con el titular de la información, es decir, quien actúa como parte en el respectivo contrato.

En el caso concreto y de conformidad a la información reportada por COMCEL S.A (CLARO SOLUCION MOVILES) se tiene que:

- (i) La parte actora, incurrió en mora por un término de 47 MESES.
- (ii) La parte accionante realizó el pago de la obligación objeto de reclamo en el mes de NOVIEMBRE DE 2021.
- (iii) A la fecha de consulta de la historia de crédito, el histórico de mora no puede ser eliminado hasta que se cumplan los 6 MESES después de la extinción de la obligación.

De conformidad con los supuestos fácticos expuestos, resulta aplicable la regla dispuesta en el inciso 3 del artículo 9 de la Ley 2157 de 2021 contentivo del régimen de transición, declarado constitucional mediante la sentencia C 282 de 2021.

Por tanto, es cierto que la parte accionante registra un histórico de mora respecto de la obligación identificada con el número .14428617 adquirida con COMCEL S.A (CLARO SOLUCION MOVILES) y, según la información reportada por esta fuente de la información, la parte actora incurrió en mora durante 47 MESES, canceló la obligación en NOVIEMBRE DE 2021. Según estos datos y en cumplimiento de la disposición normativa antes citada, la caducidad del histórico de mora se presentará en MAYO DE 2022. EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO, en su calidad de operador de información, tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos CADA VEZ que las fuentes reporten las respectivas novedades. Así lo dispone el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008. En el presente caso EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO no ha omitido dar aplicación a la caducidad del histórico de mora, pues conforme a la fecha de cancelación reportada por la fuente y a la disposición normativa referida, ésta aún no ha operado.

En caso de resultar probatoriamente acreditado que la obligación fue cancelada en una fecha diferente a la reportada o que, por otra razón, ya operó la caducidad del histórico de mora, EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO dará cumplimiento a la obligación contenida en el artículo 7-7 de la Ley 1266 de 2008, y en ese sentido, procederá a actualizar la información correspondiente una vez COMCEL S.A (CLARO SOLUCION MOVILES) así lo informe. Por tanto, es claro que el cargo que se analiza NO ESTÁ LLAMADO A PROSPERAR, toda vez que, en el caso concreto, no se ha observado el término de caducidad previsto en el régimen de transición dispuesto por el artículo 9 de la Ley 2157 de 2021, la cual modifica y adiciona la Ley Estatutaria de Hábeas Data Financiero y en la jurisprudencia constitucional. Por esta razón se solicitará que SE DENIEGUE el amparo deprecado.

La parte accionante, solicita que se eliminen de su historia de crédito los datos correspondientes a unas obligaciones adquiridas con COMCEL S.A (CLARO SOLUCION MOVILES) dado que no se le comunicó previamente de esta circunstancia. Si bien la parte actora reporta un histórico de mora respecto a la obligación por el contraída con COMCEL S.A (CLARO SOLUCION MOVILES) es menester aclarar que la obligación de comunicar al titular previamente sobre la inclusión del dato negativo está en cabeza de la fuente de la información y no del operador. En virtud del numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008, EXPERIAN COLOMBIA S.A - DATACRÉDITO, operador de la información, se limita a realizar oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que las fuentes de información le reporten novedades. Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que el cargo que se analiza NO ESTÁ LLAMADO A PROSPERAR RESPECTO DE EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO, toda vez que los operadores de información no son las entidades llamadas a comunicar de forma previa a los titulares sobre el registro de un dato negativo en su historia de crédito.

En mérito de lo expuesto, en relación con el primer cargo, solicito que SE DENIEGUE el proceso de la referencia pues COMCEL S.A (CLARO SOLUCION MOVILES) reportó de conformidad al Artículo 3-b de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 que la obligación No. .14428617 se encuentra impaga, vigente y marcada como DUDOSO RECAUDO. Del mismo modo, en cuanto al segundo cargo, solicito que SE DENIEGUE el proceso de la referencia, pues no se ha cumplido con el término de permanencia de la obligación .14428616 previsto en el artículo 9 de la Ley 2157 de 2021, la cual modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008. A su vez, respecto al tercer cargo, solicito que SE DESVINCULE a EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO del proceso de la referencia, toda vez que son las fuentes- y no el operador - las llamadas a comunicar de forma previa a los titulares sobre el registro de un dato negativo en su historia de crédito.

Finalmente, en lo referente al cuarto cargo, solicito que SE DESVINCULE a EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO del proceso de la referencia, pues no corresponde a este operador de la información absolver las peticiones radicadas por la parte accionante ÚNICAMENTE ante la fuente de información.

4° Contestación de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, la señora Ofelia Rosa Olivieri Barrios identificado con la cédula de ciudadanía No. 22.865.666 suscribió con COMCEL, el siguiente contrato/obligación:

Nº CELULAR O CUENTA	<b>EQUIPO</b>
Nº OBLIGACION o CONTRATO°	<b>1.14428617</b>
FECHA ACTIVACIÓN	09/03/2017
FECHA DESACTIVACION	
MODALIDAD O SERVICIO	<b>POSPAGO</b>
PLAN o PAQUETE	<b>N/A</b>
SALDO LINEA	\$ 1,307,900.29
DIRECCION	PRADOS DE SAN FERNANDO BLOQUE 3
BARRIO	SAN FERNANDO
CIUDAD	CARTAGENA/BOLIVAR
SE APLICA AJUSTE	N/A
NUEVO SALDO	N/A
MULTA PENDIENTE O PERMANENCIA	\$0.00
TIEMPO MULTA O PERMANENCIA	0 MESES
DATA CREDITO ANTES	DUDOSO RECAUDO
DATA CREDITO DESPUES	

Nº CELULAR O CUENTA	<b>3104261822</b>
Nº OBLIGACION o CONTRATO°	<b>1.14428616</b>
FECHA ACTIVACIÓN	9/03/2017
FECHA DESACTIVACION	31/07/2017
MODALIDAD O SERVICIO	<b>POSPAGO</b>
PLAN o PAQUETE	<b>N/A</b>
SALDO LINEA	\$ 0.00
DIRECCION	PRADOS DE SAN FERNANDO BLOQUE 3
BARRIO	SAN FERNANDO
CIUDAD	CARTAGENA/BOLIVAR
SE APLICA AJUSTE	N/A
NUEVO SALDO	N/A
MULTA PENDIENTE O PERMANENCIA	\$0.00
TIEMPO MULTA O PERMANENCIA	0 MESES
DATA CREDITO ANTES	CARTERA RECUPERADA
DATA CREDITO DESPUES	

El reporte de la obligación ante las centrales de riesgo es el siguiente: La obligación **1.14428617** presentó mora en el pago desde el mes de abril de 2017, y presenta saldo pendiente por valor de \$ 1,307,900.29,

Información de la Obligación			
Fecha de Apertura 2017-03-09	Fecha Vencimiento 2017-05-08	Novedad Dudoso recaudo	Fecha Novedad 2017-12-31
Estado de Cuenta Dudoso recaudo	Fecha Estado Cuenta 2022-02-28	Garante/Tipo de Deudor Principal	Periodicidad de Pago MENSUAL
Estado Origen Normal - Creación por apertura	Situación/Estado del Titular Normal	Oficina de Radicación	Tipo de Garantía Otra
Tipo de Moneda Legal	Saldo Actual 1307	Valor Cuota 0	Fecha Pago Cuota
Saldo en Mora 1307	Días en Mora 360	Tipo Contrato Termino Definido	Calificación Mensual E
Meses Cláusula Permanencia 0	Fecha Cláusula Permanencia		

\* Los valores en el formulario están dados en miles.  
\* Última fecha de actualización suscriptor: 2022-02-28.

Vector Comportamiento Últimos 47 meses (1/2014 a 11/2017)													Contraer ^
Años	Dic	Nov	Oct	Sep	Ago	Jul	Jun	May	Abr	Mar	Feb	Ene	
2017		M120+	M120+	M120+	M50	M60	M60	N	N	N	-	-	
2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2015	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2014	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

La obligación **1.14428616** presentó mora en el pago desde el mes de abril de 2017, y realizó el pago el 8 de diciembre de 2021.

Información de la Cuenta			
Nombres y Apellidos del Titular OLIVIERI BARRIOS OFELIA ROSA	Tipo de Identificación Cédula de Ciudadanía y NUIP	Número de Identificación 22965666	Nombre del Suscriptor CLARO SOLUCION M
Número de Obligación 00000000114428616	Tipo de Cartera CTC	Código del Suscriptor 230004	Número de Caso AL0019004264
Información de la Obligación			
Fecha de Apertura 2017-03-09	Fecha Vencimiento 2017-05-08	Novedad Cartera recuperada	Fecha Novedad 2021-11-30
Estado de Cuenta Pago total	Fecha Estado Cuenta 2021-11-30	Garante/Tipo de Deudor Principal	Periodicidad de Pago MENSUAL
Estado Origen Normal - Creación por apertura	Situación/Estado del Titular Normal	Oficina de Radicación	Tipo de Garantía Otra
Tipo de Moneda Legal	Saldo Actual 0	Valor Cuota 0	Fecha Pago Cuota
Saldo en Mora 0	Días en Mora 0	Tipo Contrato Termino Definido	Calificación Mensual A
Meses Cláusula Permanencia 0	Fecha Cláusula Permanencia		

\* Los valores en el formulario están dados en miles.  
\* Última fecha de actualización suscriptor: 2022-02-28.

Vector Comportamiento Últimos 47 meses (12/2017 a 10/2021)

Contraer ^

Años	Dic	Nov	Oct	Sep	Ago	Jul	Jun	May	Abr	Mar	Feb	Ene
2021			M120+									
2020	M120+											
2019	M120+											
2018	M120+											
2017	M120+											

En el contrato se encuentra la autorización que otorgó el tutelante a COMCEL S.A para verificar, procesar, administrar y reportar toda la información pactada en el contrato y la correspondiente al manejo de las obligaciones. COMCEL notificó al tutelante previo al reporte ante las centrales de riesgo. Mediante comunicación GRC 2022082036-2022 de fecha 14 de febrero de 2022 COMCEL dio respuesta al derecho de petición interpuesto por el tutelante el 31 de enero de 2022. De acuerdo con el acta de envío y entrega de correo electrónico, el mismo tiene lectura del mensaje, el 15 de marzo de 2022 a las 13:58:26.

De acuerdo con lo expuesto, y para el caso específico se tiene que COMCEL dio cumplimiento a los requisitos así:

a. Autorización previa del titular:

En el contrato se encuentra la autorización que otorgó el tutelante a COMCEL S.A para verificar, procesar, administrar y reportar toda la información pactada en el contrato y la correspondiente al manejo de las obligaciones.

**ANEXOS LEGALES**

**HÁBEAS DATA Y AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS:** Con la suscripción del Contrato de prestación 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. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes. Del mismo modo, el USUARIO, otorga a COMCEL expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. PARÁGRAFO PRIMERCO. Previa la realización de eventuales reportes a las centrales de información sobre comportamiento crediticio del USUARIO, COMCEL le remitirá comunicación con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte, indicando la obligación en mora que generó el reporte, el monto y el fundamento, de la misma, de conformidad con lo expresado en la regulación. PARÁGRAFO SEGUNDO. COMCEL informa al USUARIO que sus datos personales suministrados en virtud de la suscripción del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil serán objeto de tratamiento únicamente para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público llevada a cabo por COMCEL o por terceros, esta información será conservada por COMCEL con la debida diligencia. EL USUARIO puede en cualquier momento ejercer los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la mencionada ley; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la referida ley y las demás normas que la modifiquen, adicione o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga al usuario el deber de permanecer en nuestras bases de datos; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. PARÁGRAFO 3. El responsable de tratamiento de la información es COMCEL S.A. con NIT 800153993-7, dirección principal Calle 90 No. 14-37 y teléfono 7429797 en Bogotá. **PORNOGRAFIA INFANTIL: EL USUARIO**

sojo objeto de pérdida o daño, pues acepta que sera el unico responsable del uso que se haga del equipo entregado.  
**OCTAVA. AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS:** En los términos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 EL COMPRADOR autoriza a COMCEL, de manera libre y expresa 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 sus cuentas corrientes bancarias y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes. Del mismo modo, EL COMPRADOR, otorga a COMCEL expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales en los términos detallados en la política de tratamiento disponible para consulta en [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co). Así mismo conoce que la huella es un dato sensible que será utilizado por COMCEL para validar identidad del cliente. En todo caso, es importante que tenga en cuenta que dicha autorización es facultativa. PARÁGRAFO 1. Previa la realización de eventuales reportes a las centrales de información sobre comportamiento crediticio del COMPRADOR, COMCEL le remitirá comunicación AL USUARIO con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte, indicando la obligación en mora que generó el reporte, el monto y el fundamento de la misma, de conformidad con lo expresado en la regulación. PARÁGRAFO 2. COMCEL informa a EL COMPRADOR que sus datos personales suministrados en virtud de la suscripción del contrato de compraventa de equipos terminales móviles serán objeto de tratamiento únicamente para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público. Esta información será conservada por COMCEL con la debida diligencia. EL COMPRADOR puede en cualquier momento ejercer los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la mencionada ley; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la referida ley y las demás normas que la modifiquen, adicione o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga al usuario el deber de permanecer en nuestras bases de datos; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. PARÁGRAFO 3. El responsable de tratamiento de la información es COMCEL S.A. con NIT 800153993-7, dirección principal Calle 90 No. 14-37 y teléfono 7429797 en Bogotá.  
**NOVENA. REFERIR A CATEGORIAS:** EL COMPRADOR manifiesta que ha recibido a satisfacción y en mejores condiciones tanto física como técnica el flujo estimado que se describe en el ítem tercero, junto con los

Por lo tanto, COMCEL cuenta con los soportes que permiten demostrar la existencia y las condiciones de la obligación del tutelante. En este literal se extraen las partes pertinentes del contrato, sin embargo, al juzgado se allega la copia completa del mismo para las verificaciones que considere pertinentes.

b. Comunicación escrita enviada al titular de la información:

En la comunicación enviada al tutelante se señaló claramente la obligación, el monto y el plazo en el que se haría el reporte de la obligación a las centrales de riesgo con el fin de que éste pudiera demostrar o efectuar el pago de la obligación.

c. Guía de envío a la última dirección registrada:

La notificación al usuario previa al reporte a centrales de riesgo, donde se le informa la obligación en mora, fue enviada a la dirección suministrada por el tutelante en el contrato. De acuerdo con la guía que se anexa, la comunicación al usuario, previo al reporte ante las centrales de riesgo, fue enviada en el tiempo debido y a la *última dirección registrada ante la fuente*.

REMITENTE Y DIRECCIÓN:

**Comcel S.A.**  
Calle 90 No. 34 - 37 Tel: 518 18 18  
Santería de Bogotá D.C.  
NIT. 500.153.993. - 7

TEMPO EXPRESS LTDA - Cartagena  
NIT. 205.005.329-4 U.C. 006576  
Tel. (5.862)8555  
D.G. 21A NO. 48 - 83  
Av. Buena Vista - El Bosque  
Lun - Vier 8:00am - 6:00pm /  
Sab 8:00am - 12:00m

2da. Gestión: 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19  
1ra. Gestión: 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9

FECHA DE ENTREGA: MAY 2017 Marque el día con una "x"

0035510900051430

1.14428616 Est. Salida Dist: 03/06/2017 0035510900051430

DESTINATARIO:  
Sra. OFELIA ROSA OLIVIERI BARRIOS  
PRADOS DE SAN FERNANDO BLOQUE 3 SAN FERNANDO  
CARTAGENA DE INDIAS - BOLIVAR  
C.P.: 5143 ZONA: q

ENTREGADO  INTENTO ENTREGA   
DIR INCOMPLETA  REHUSADO   
DESCONOCIDO  NO RESIDE   
DIR. ERRADA  OTROS  NO RECLAMADO

33\_1\_TEMPO\_BOLIVAR\_AVISO-CR - CARTAGENA

COMUNICACIONES COMCEL CICLO 33

355109  
No. 16  
Firma recibido 05  
33  
2017

FECHA: 03/06/2017 HORA DE ADMISION: 12:00 pm VALOR \$ 594 JAPESO: \$7 GR.

Tal como lo establece la norma COMCEL puede efectuar el reporte de la información del tutelante, a las centrales de riesgo, transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación a la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información.

Reporte a centrales de riesgo

La obligación encuentra actualizada por parte de COMCEL S.A. ante las centrales de riesgo de acuerdo con el último pago realizado. Respecto a la permanencia de la información, en las centrales de riesgo, el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 1, la Sentencia C-1011 de 2008 2 (Magistrado Ponente Dr. Jaime Córdoba Triviño de la Corte Constitucional) y el Decreto 1074 de 2005, en su artículo 2.2.2.28.3 señalan que:

- Cuando la mora en el pago de la obligación ha sido entre 1 y 24 meses, el reporte negativo permanecerá el doble del tiempo de la mora, contando a partir del pago o extinción de la acreencia.
- Cuando la mora ha sido superior a 24 meses, el tiempo máximo de duración será de 4 años, contados a partir del momento del pago o extinción de la acreencia.

Una vez realizados los pagos correspondientes a la obligación, COMCEL S.A., informa a las centrales de riesgo, para que éstas, siguiendo los lineamientos

señalados por la jurisprudencia constitucional, aplique los tiempos de caducidad correspondientes de los datos históricos que reposan en sus bases de datos de acuerdo con la fecha de pago de la obligación vencida y el tiempo en que duró la mora. Por lo tanto, COMCEL S.A., es ajena a la sanción registrada por las centrales de riesgo. De acuerdo con los argumentos anteriormente expuestos, en cuanto a las obligaciones No. 1.14428616 y 1.14428617, no es posible generar modificación alguna sobre el reporte que presenta ante las centrales de riesgo crediticio, por cuanto se mantienen el estado de CARTERA RECUPERADA y DUDOSO RECAUDO, respectivamente.

Por las razones de hecho y derecho expuestas, no le asiste derecho al tutelante ya que no han sido violados sus derechos fundamentales, pues COMCEL S.A realizó los reportes de su información cumpliendo con la normativa vigente y de acuerdo con las autorizaciones contractuales dadas por el mismo tutelante. Por las razones de hecho y de derecho antes expuestas, solicito al honorable despacho judicial negar y rechazar las pretensiones de la accionante.

## **CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

PROTECCIÓN FUNDAMENTAL DEL DERECHO AL BUEN NOMBRE Y HABEAS DATA. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA.

### **a. Derecho fundamental al buen nombre.**

La Constitución Política de Colombia en el artículo 15 en su parte inicial, consagra el derecho fundamental al buen nombre en los siguientes términos:

*“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar.”*

Este Tribunal Constitucional en varias ocasiones ha puntualizado que el derecho fundamental al buen nombre, es aquel que las personas van forjando con sus actos ante la sociedad.

En sentencia T-783 de 2002 señaló lo siguiente, en relación con el concepto del buen nombre:

*“En cuanto al derecho al buen nombre, la Corte ha señalado que este puede verse afectado ‘cuando sin justificación ni causa cierta y real, es decir, sin fundamento, se propagan entre el público –bien sea de forma directa o personal, o a través de los medios de comunicación de masas – informaciones falsas o erróneas o especies que distorsionen el concepto público que se tiene del individuo y que por lo tanto, tienden a socavar el prestigio o la confianza de los que disfrutan del entorno social en cuyo medio actúa, o cuando en cualquier forma se manipula la opinión general para desdibujar su imagen.’ El buen nombre es entonces objetivo, ya que surge por los hechos o actos de la persona de quien se trata. Se tiene el nombre que resulta de las conductas y decisiones adoptadas por una persona y por lo tanto este será bueno sí éstas han sido responsables y son presentadas de manera imparcial, completa y correcta.”*

De esta manera, el buen nombre hace parte de los derechos personalísimos de los individuos que se evalúan de forma objetiva, es decir por las consecuencias de sus actos o hechos en el transcurso de la vida. Para lo cual, la persona que nunca actuó

de forma responsable y consecuente con sus decisiones, no podrá alegar la vulneración de aquel derecho, puesto que nunca ha gozado de aquel.

#### **b. Derecho fundamental al Habeas Data.**

En lo referente al derecho fundamental del Habeas Data, el artículo 15 de la Constitución define que *todas las personas 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.*

De modo que la protección del derecho al Habeas Data busca que las entidades públicas o privadas que tengan como función el almacenamiento de información de las personas, no vulneren las demás garantías fundamentales en ejercicio de su actividad. Para ello tienen la obligación de garantizar que toda información respecto de las personas sea de manera veraz, actual, oportuna e integral.

Sobre el particular en sentencia T-060 de 2003, se dijo lo siguiente:

*“La información registrada en los bancos o bases de datos ya mencionados, se caracterizará por ser **veraz**, pues corresponderá con los hechos que la originan; **dinámica**, porque permanentemente deberá actualizarse a fin de reflejar su verdad implícita, y finalmente, será **susceptible de rectificación** cuantas veces sea necesario o cada vez que se genere una nueva información.”*

Del mismo modo en Sentencia T-658 de 2011 la Corte Constitucional expuso:

#### **El término de permanencia de los datos negativos en las bases de datos crediticias o financieras, en particular de las obligaciones insolutas.**

Los datos reportados en las bases de datos públicas o privadas pueden ser positivos o negativos. Se entiende por dato positivo aquel reporte de la persona natural y/o jurídica que refleja que se encuentra al día en sus obligaciones, y por dato negativo, aquel reporte que refleja que la persona natural y/o jurídica efectivamente se encuentra en mora en sus cuotas o en sus obligaciones.

En este último evento, el dato negativo no puede permanecer indefinidamente en el tiempo. Al respecto, el **artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008**, establece que:

*“(…) 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”.*

No obstante, la anterior regla fue matizada por esta Corporación, dentro del proceso de revisión del proyecto de Ley Estatutaria acerca de las disposiciones generales del derecho al habeas data, sentencia **C-1011 del 16 de octubre de 2008**, en la cual se declaró la exequibilidad condicionada del artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

En la referida providencia se anotó que el término máximo de permanencia de los datos negativos, esto es, de cuatro años, que se estableció en la Ley objeto de revisión generaba efectos desproporcionados en dos situaciones concretas, a

saber: **(i)** en aquellos casos en los cuales el término de exigibilidad de las obligaciones insolutas había superado el término de prescripción ordinaria y **(ii)** cuando el incumplimiento había acontecido en un periodo de corta duración.

Respecto a las obligaciones insolutas, esta Corporación explicó que el término de cuatro años de permanencia dispuesto en la Ley Estatutaria, se tornaba desproporcionado, teniendo en cuenta que:

“Para este caso, la disposición no prevé un plazo de permanencia, puesto que supedita la contabilización de la caducidad a partir del pago de la obligación. Así, como en este caso no se ha verificado ese pago, la información financiera negativa permanecerá de modo indefinido. En este evento, la Sala advierte que, conforme a la doctrina expuesta, resulta totalmente injustificado que se mantengan en las bases de datos reportes basados en obligaciones que han sido excluidas del tráfico jurídico, amén de la imposibilidad de ser exigibles judicialmente. Si el ordenamiento legal vigente ha establecido que luego de transcurridos diez años opera la extinción de las obligaciones dinerarias, no existe razón alguna que sustente que a pesar que ha operado este fenómeno, el reporte financiero que tiene origen en la deuda insoluta subsista. Por ende, la permanencia del dato más allá del término de prescripción configura un ejercicio abusivo del poder informático, que en el caso concreto se abrogaría una potestad más amplia que la del Estado para derivar consecuencias jurídicas de la falta de pago de obligaciones”

Es decir, si el paso del tiempo conlleva unas consecuencias jurídicas en el plano de las obligaciones dinerarias, como lo es el acaecimiento del fenómeno jurídico de la prescripción, el hecho de que el dato negativo se mantenga indefinidamente en las bases de datos de los operadores de la información, constituye una consecuencia desproporcionada para el titular de dichos datos en el ámbito financiero y crediticio. Además, en un ejercicio arbitrario de la información reportada.

Por tanto, la Corte concluyó que “(...) el término de cuatro años es una decisión legislativa razonable, excepto en los casos en que se trata de *(i)* una mora vigente por un periodo corto, amén del pago efectuado prontamente; y *(ii)* cuando se trata de obligaciones insolutas, respecto de las cuales se predica la prescripción”.

Se reitera que en el caso de las obligaciones insolutas, si éstas no son exigibles jurídicamente ante el Estado, constituye un acto desproporcionado el no establecer un término de caducidad acorde con las disposiciones legales que rigen para efecto de la extinción de las obligaciones en el ámbito crediticio, y que por el contrario afecten perpetuamente a sus titulares en el acceso a los servicios del mercado financiero.

En resumen, con base en el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Corte estableció las siguientes reglas de permanencia de los datos negativos en las centrales de riesgo: **(i)** la caducidad del dato financiero, en caso de que la mora haya ocurrido en un lapso inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora, **(ii)** si el titular de la obligación cancela las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que supera los dos años de mora, el término de caducidad será de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumple con el pago de su obligación y, **(iii)** tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del reporte negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo.

Así mismo, y descendiendo de los derechos vulnerados, el artículo 23 de la Carta establece que toda persona podrá “presentar peticiones respetuosas ante las autoridades” – o ante las organizaciones privadas en los términos que señale la ley –, y, principalmente, “a obtener pronta resolución”.

La Corte Constitucional se ha ocupado ampliamente acerca del contenido, ejercicio y alcance del derecho de petición, además de confirmar su carácter de derecho constitucional fundamental.

En este sentido, en Sentencia T-1089 de 2001, realizó una síntesis de la jurisprudencia constitucional sobre las reglas básicas que rigen el derecho de petición, estableciendo, entre otros: (i) *el derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión, (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido, (iii) 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, (iv) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita, (v) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determinó y (vi) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.”*

Así mismo, en Sentencia T-957 de 2004, señaló que el derecho de petición implica resolver de fondo la solicitud presentada y no solamente dar una respuesta formal. En efecto, la Corporación puntualizó:

*“la Corte Constitucional se ha pronunciado en numerosas oportunidades sobre el contenido y el alcance generales del derecho de petición, en virtud del cual toda persona puede presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, y obtener una pronta resolución. Según se ha precisado en la doctrina constitucional, esta garantía constitucional “consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada”. Asimismo, tal respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible”, “pues prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución”.*

De la misma manera la Sentencia T-134 de 2006, estableció que obtener una respuesta de fondo, permite que el solicitante ejerza los recursos ordinarios, y por tanto, implica una protección al derecho fundamental de acceso a la justicia. Dijo la providencia: “De acuerdo con lo anterior, es claro que lo que se persigue es que el derecho de la persona obtenga una respuesta de fondo, clara y precisa, dentro de un término razonable que le permita, igualmente, ejercer los mecanismos ordinarios de defensa judicial, cuando no está de acuerdo con lo resuelto.”

De igual manera la ley 1755 de 2015 (por medio de la cual sustituye los artículos 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011), dispone en sus artículos 13 y 14 lo siguiente:

“Artículo 13. Objeto y Modalidades del Derecho de Petición ante Autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

En conclusión, el derecho fundamental de petición consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

Sentadas estas premisas y descendiendo al caso en estudio se tiene que OFELIA ROSA OLIVIERI BARRIOS, obrando en nombre propio y haciendo uso del derecho fundamental al libre acceso a la administración de justicia y acción constitucional de tutela, acude a esta acción con el fin de interponer la acción de tutela en contra de CLARO por considerar vulnerados sus derechos fundamentales a la petición, debido proceso y hábeas data, del cual observa el Despacho que la entidad, COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., mediante comunicación GRC 2022082036-2022 de fecha 14 de febrero de 2022 COMCEL, dio respuesta al derecho de petición interpuesto por el tutelante el 31 de enero de 2022, de acuerdo con el acta de envío y entrega de correo electrónico, el mismo tiene lectura del mensaje, el 15 de marzo de 2022 a las 13:58:26., se dio contestación a la petición incoada de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, la cual fue puesta en conocimiento del peticionario, por lo que en el asunto que se examina,

considera este despacho que no encuentra vulneración alguna al derecho de petición por lo que el hecho que generó la interposición de la presente acción de amparo constitucional, habida cuenta que de conformidad con la contestación de la tutela ofrecida por el accionado, de esta manera, al encontrarse satisfecha la pretensión formulada en sede de tutela, el supuesto vulneratorio de los derechos constitucionales fundamentales ha sido superado, de tal manera que, como ya se dijo, la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría contraria al objetivo constitucionalmente previsto para dicho mecanismo.

En este orden de ideas se declarará la improcedencia de la acción de tutela incoada por la señora OFELIA ROSA OLIVIERI BARRIOS, en contra de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL.S.A., por vislumbrarse un hecho superado.

Ahora bien, solicita la accionante declarar que la accionada le ha vulnerado el derecho fundamental al debido proceso, como consecuencia de la anterior declaración ordenar a la accionada que en el término perentorio e improrrogable de 48 horas posteriores a la notificación del fallo proceder a eliminar cualquier reporte negativo que pueda haber enviado a centrales de riesgo, y así mismo, declarar que la accionada le ha vulnerado el derecho fundamental al hábeas data y como consecuencia de la anterior declaración ordenar a la accionada se abstenga en delante de hacer cualquier reporte negativo ante centrales de riesgo, a excepción de aquellas nuevas obligaciones que posiblemente puedan llegar a ser adquiridas; frente a lo cual la entidad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL.S.A., mediante comunicación calendada al 27 de mayo de 2017, y como anexo, (Soporte de Guía, envió por medio físico), señaló claramente la obligación, el monto y el plazo en el que se haría el reporte de la obligación a las centrales de riesgo con el fin de que éste pudiera demostrar o efectuar el pago de la obligación. La notificación al usuario previa al reporte a centrales de riesgo, donde se le informa la obligación en mora, fue enviada a la dirección suministrada por el tutelante en el contrato. De acuerdo con la guía que se anexa, la comunicación al usuario, previo al reporte ante las centrales de riesgo, fue enviada en el tiempo debido y a la última dirección registrada ante la fuente. Tal como lo establece la norma COMCEL puede efectuar el reporte de la información del tutelante, a las centrales de riesgo, transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación a la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información.

Observa el Despacho que la entidad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S. A., ha actuado conforme lo preceptúa la disposición legal en esta materia, y en tal razón se vislumbra desde ya que la acción no está llamada a prosperar, ya que como lo indicó dicha entidad, realizó la notificación previa al reporte, conforme lo demuestra con los anexos allegados, y que tal entidad como operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente. Conforme lo anterior y sin desconocer la situación planteada por el accionante, considera este Despacho que no existe vulneración o desconocimiento de derechos fundamentales por parte de los accionados, por lo que se negarán las pretensiones de la presente acción de tutela.

En mérito de lo expuesto, El Juzgado Trece Civil Municipal de BUCARAMANGA, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

#### **R E S U E L V E:**

**PRIMERO:** DECLARAR LA IMPROCEDENCIA de la acción de tutela promovida por OFELIA ROSA OLIVIERI BARRIOS en contra de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y como vinculados EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y

TRANSUNION – CIFIN S.A.S., por hecho superado, en lo que respecta al derecho de petición de fecha 31 de enero de 2.022, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva.

**SEGUNDO:** NEGAR las demás pretensiones de la acción de tutela promovida por OFELIA ROSA OLIVIERI BARRIOS en contra de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y como vinculados EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACREDITO Y TRANSUNION – CIFIN S.A.S, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

**TERCERO:** NOTIFIQUESE conforme a los parámetros del Decreto Número 2591 de 1991 y sino fuere apelada dentro de los tres (03) días siguientes a su notificación envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**COPIESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.**



**WILSON FARFAN JOYA**  
**JUEZ**