



ACCIÓN DE TUTELA RAD.: 08001-41-89-017-2022-00441-00  
ACCIONANTE: PIEDAD JIMENEZ GARCÍA  
ACCIONADO: TIGO SA  
VINCLADO: DATACREDITO-EXPERIAN Y CFIN-TRANSUNION

JUZGADO DIECISIETE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA. Barranquilla, dos (02) de junio de dos mil veintidós (2022).

Procede el Despacho a resolver la presente acción de tutela promovida por PIEDAD JIMENEZ GARCÍA, quien actúa a través de apoderado judicial contra TIGO SA, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de Habeas Data, a la Intimidad y de Petición.

#### ACTUACIÓN PROCESAL

La señora PIEDAD JIMENEZ GARCÍA, quien actúa a través de apoderado judicial, instauró acción de tutela contra TIGO SA., por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de Habeas Data, a la Intimidad y de Petición, que por reparto correspondió a este Juzgado, la cual fue admitida con auto de fecha 20 de mayo de 2022, y se dispuso vincular a las entidades DATACREDITO-EXPERIAN y CFIN –TRANSUNION, ordenando oficialarlas para que dentro del término improrrogable de 48 horas, contados a partir del recibo de la notificación, presentara sus descargos.

#### HECHOS QUE MOTIVARON LA ACCIÓN

El accionante como fundamento de sus pretensiones relata los siguientes hechos que se compendia así:

- ✓ Que en cumplimiento del artículo 16 de la ley estatutaria 1266 de 2008, presentó petición a TIGO, el día 20 de abril de 2022, por correo electrónico de la entidad accionada solicitando pruebas documentales del cumplimiento del artículo 12 de la ley estatutaria 1266 de 2008, esto es el proceso de notificación previa y personal al reporte negativo veinte (20) días antes y de igual forma solicitó pruebas del cumplimiento del parágrafo del artículo 12 de la ley 1581 de 2012, y la autorización para notificar por otros medios electrónicos o sea mensajes de datos (ley 527 de 1999) consignado en el artículo segundo del decreto 2952 de 2010. Fue enviada por correo electrónico como se prueba legalmente.
- ✓ Que la petición nunca fue contestada, destacándose que el correo electrónico de la entidad al recibir la reclamación por habeas data no reboto como se prueba con el documento adjunto que acredita la trazabilidad del envío.
- ✓ Que nunca autorizó a la accionada para que la notificara por otros medios electrónicos en cumplimiento del artículo 2 del decreto 2952 de 2010.
- ✓ Que, a pesar de no haber sido notificado previamente al reporte negativo, fue reportada negativamente por TIGO.

#### PRUEBAS

En el trámite de tutela la parte actora aportó documentales:

- ✓ Derecho de Petición recibido por TIGO el día 20 de abril de 2022.

#### PRETENSIONES

Solicita el accionante con fundamento en los hechos y razones expuestas, que se le tutelen los derechos fundamentales invocados, y en consecuencia se ordene a la entidad accionada *resolver de fondo su derecho de petición y eliminar los reportes negativos ya que nunca le fue notificado que sería reportado en DATACREDITO y CFIN hoy TRANSUNION.*

#### CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA TUTELAR

La entidad accionada **TIGO SA.**, contestó la presente acción de tutela dentro del término concedido a través de su Apoderada Judicial Dra. JANETH AIDA MARTÍN HERRERA, quien manifestó lo siguiente: *"(...)Al realizar las verificaciones correspondientes en nuestros sistemas de gestión e información, encontramos que la petición relacionada en los soportes de la tutela y sobre los hechos expuestos NO se encuentra radicada ante COLOMBIA MOVIL, por tanto, No es cierto la afirmación que hace la accionante sobre radicar el derecho de petición y no tener respuesta.*

Selección el Tipo de Consulta  
 por Nro Pqr  por MSIDN  por Cliente  por Nro CUN

Tipo Documento | CC | Documento | 49771570  
[Consultar](#)

Nro ticket	Numero CUN	cliente	Tipo Requerimiento	SubTipo	Tipo de Escalamiento	Motivo	Clase Solicitud	Fecha Creación	Fecha Vencimiento
<a href="#">11895844</a>		PIEDAD JIMENEZ GARCIA	Queja Servicio	Facturación/ Gestión de Saldos		Reporte a centrales de riesgo	Queja Servicio	2022/05/24	2022/06/14
<a href="#">11895320</a>		PIEDAD JIMENEZ GARCIA	Requerimiento Legal	RL-Cartera		Cliente reportado Centrales de Riesgo	Tutela	2022/05/23	2022/06/14
<a href="#">6624847</a>	4331-18-0003453435	PIEDAD JIMENEZ GARCIA	Petition	Solicitud de Cancelación en Contact Center		Retención Exitosa	Petición	2018/09/08	2018/09/28
<a href="#">6667226</a>		PIEDAD JIMENEZ GARCIA	Petición - SPC CDEP	CDE- Terminación del contrato		CDE- Retención No Exitosa	PETICION - SPC CDEP	2018/08/03	2018/08/28

Por lo que es menester señalar, así como también para efectos de la contestación de la presente acción de tutela, que, para la radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos, Colombia Móvil tiene varios canales autorizados, entre esos informamos los siguientes:

-Página web [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) -chat de atención [www.tigo.com/chat](http://www.tigo.com/chat) y Facebook: @TigoCol

· Línea gratuita de atención al usuario número \*300desde tu móvil Tigo, 118 desde teléfonos fijos.

· Línea de atención al cliente 018000 42 22 22 desde fijo y/o móvil -o mediante comunicación escrita a las direcciones de notificación de Colombia Móvil.



ACCIÓN DE TUTELA RAD.: 08001-41-89-017-2022-00441-00  
ACCIONANTE: PIEDAD JIMENEZ GARCÍA  
ACCIONADO: TIGO SA  
VINCLADO: DATACREDITO-EXPERIAN Y CIFIN-TRANSUNION

Sin perjuicio de lo anterior, y en aras de prestarle un excelente servicio al usuario se procedió a radicar el derecho de petición el día 24 de mayo de 2022 con ticket 11895844.

Es por esto por lo que se le informa al usuario y al Respetado Juez, que el derecho de petición será respondido de manera clara, fondo y completa dentro del término legal estipulado en el Régimen de Protección al Usuario –RPU-, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011 el cual son 15 días hábiles.

Sin embargo, a fin de atender el presente trámite tutelar, la Compañía emitió carta informativa al usuario el día 24 de mayo de 2022 bajo los siguientes términos mencionándole la eliminación de la obligación ante centrales de riesgo:

24 de mayo de 2022

11895320

Señor(a)  
Piedad Jimenez Garcia  
Jhonny Alfonso Landinez Mercado  
jhonny19081@hotmail.com  
Barranquilla, Atlántico

Asunto: Tutela

Bajo trámite de Tutela ante el Juzgado 17 Promiscuo Pequeñas Causas de Barranquilla; Radicado 2022-00441 del día 23 de mayo de 2022, le informamos que:

Revisamos cuidadosamente su solicitud y encontramos que, presentó reportes negativos en las centrales de riesgo bajo en la cuenta 8923856960, asociada a la referencia 5017199977, la cual corresponde a una financiación en pago a plazos bajo el Contrato de Compra-Venta con pago a cuotas No. C001095384 para la compra de un equipo Samsung Galaxy S5 Mini IMEI 355845060534806 el día 27 de febrero de 2015.

El pago a plazos se facturó inicialmente en la cuenta 8891611495 asociada a la línea 3017199977, no obstante, se generó la separación de cuentas y el pago a plazos empieza a facturarse en la cuenta 8923856960, asociada a la referencia 5017199977.

Nombre	Nro Cuenta	MSISDN	CC o NIT	Nombre PRODUCTO	Est. Producto	Fecha Compra	Fecha Cancelación
PIEDAD JIMENEZ GARCIA	8923856960	5017199977	49771570	Plan para Financiación	CANCELADO	5/07/2016	22/03/2017

Por otra parte, identificamos que la obligación se reportó negativamente por un saldo pendiente de pago por \$533.382, y la mora se constituyó desde el 29 de julio de 2016, no obstante, se eliminó el reporte negativo ante las centrales de riesgo (DataCrédito y TransUnion - anteriormente CIFIN) de acuerdo a la ley 2157 (Borrón y cuenta nueva).

En caso de requerir información adicional respecto a las centrales de riesgo, puede consultarla directamente con DataCrédito a través de su portal [www.datacredito.com.co](http://www.datacredito.com.co) o en la línea nacional 018000913376 y con TransUnion a través de [cifin.asobancaria.com](http://cifin.asobancaria.com)

A la fecha, presenta un saldo pendiente de pago de \$533.382 el cual la invitamos a cancelar.

Finalmente, le manifestamos que su caso fue remitido a la Agencia de Cobranza FASTCO por presentar mora en sus obligaciones. Por consiguiente, en caso de requerir información concerniente al valor adeudado, acuerdos de pago o disposición de la deuda, deberá contactar al Área de Cartera de la Agencia de Cobranza, a través de los siguientes medios:

• Teléfono de contacto: 018000433884  
• Dirección: Cra. 450 #91-89, Bogotá

Le recordamos nuestro compromiso de seguir trabajando diariamente para brindarle la mejor experiencia a nuestros clientes.

Lo invitamos a estar en contacto con nosotros a través de nuestro Centro de Ayuda en [ayuda.tigo.com.co](http://ayuda.tigo.com.co) y Mi Tigo en [mi.tigo.com.co](http://mi.tigo.com.co).

"Una EPM Telecomunicaciones es el prestador de los servicios fijos de televisión, internet y telefonía y Colombia Móvil S.A. E.S.P. es el prestador del servicio de internet y Telefonía Móvil".

Gracias.

Cordialmente

Lidia Marcano Mesa Colodro  
Gerente Soporte y FCR  
Vicepresidencia de Experiencia a clientes

Adjunto guía de notificación:



Domina Entrega Total S.A.S. -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2022-05-24 08:26  
Hoja 1/2

Domina Digital Certifica que ha realizado por encargo de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. identificado(a) con N.I.T. 830114921-1 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de Domina Digital el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

<b>Id Mensaje</b>	9994263
<b>Emisor</b>	dmoralmo@mail.tigoune.com (pqrstigo@tigo.com.co)
<b>Destinatario</b>	jhonny19081@hotmail.com - Piedad Jimenez Garcia
<b>Asunto</b>	11895320
<b>Fecha Envío</b>	2022-05-24 07:45
<b>Estado Actual</b>	Acuse de recibo

Av. Calle 26 No. 92 - 32  
Connecta • Edificio G1  
Bogotá  
Conmutador (051) 606 55 55



4

De igual forma, respecto a lo que afirma la accionante en su escrito de tutela sobre una supuesta vulneración de sus derechos, en la que aduce estar reportada negativamente ante las centrales de riesgo por parte de nuestra Compañía sin el lleno de los requisitos legales, No es cierto; ya que Colombia Móvil cumplió con los requerimientos legales para hacer los reportes ante centrales de riesgo y así mismo a la fecha NO tiene reportada a la accionante.

Realizada la verificación en nuestros sistemas se encuentra que, la señora Piedad Jiménez García, identificada con cédula de ciudadanía No. 49771570, adquiere un pago a plazos bajo el Contrato de Compra-Venta con pago a cuotas No. C001095384 para la compra de un equipo Samsung Galaxy S5 Mini IMEI 355845060534806 el día 27 de febrero de 2015.

El pago a plazos se facturó inicialmente en la cuenta 8891611495 asociada a la línea 3017199977, no obstante, se generó la separación de cuentas y el pago a plazos empieza a facturarse en la cuenta 8923856960, asociada a la referencia 5017199977.

Nombre	Nro Cuenta	MSISDN	CC o NIT	Nombre PRODUCTO	Est. Producto	Fecha Compra	Fecha Cancelación
PIEDAD JIMENEZ GARCIA	8923856960	5017199977	49771570	Plan para Financiación	CANCELADO	5/07/2016	22/03/2017

La cuenta de facturación 8923856960, se reportó negativamente ya que a la fecha presenta un saldo pendiente por pago de \$533.382, correspondiente a la financiación de equipo en pago a plazos y la mora se constituyó desde el 29 de julio de 2016.



ACCIÓN DE TUTELA RAD.: 08001-41-89-017-2022-00441-00  
ACCIONANTE: PIEDAD JIMENEZ GARCÍA  
ACCIONADO: TIGO SA  
VINCLADO: DATACREDITO-EXPERIAN Y CIFIN-TRANSUNION

Información de la Cuenta 8923856960				
CUENTA	TIPO DE CUENTA	CUENTA PRINCIPAL	TIPO FACTURA	SALDO
CERRADA	PRINCIPAL	8923856960		533382

Se evidencia el contrato de prestación de servicios con la autorización firmada por el titular para que Colombia Móvil S.A E.S.P. consultara y reportara ante las centrales de riesgo la obligación en caso de incumplimiento.

The image shows two screenshots. The left one is a 'AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA EN CENTRALES DE RIESGOS DE MANERA PREVIA A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS' form from Tigo, signed by Piedad Jimenez Garcia. The right one is a 'TRANSUNION' credit report for 'PIEDAD JIMENEZ GARCIA' showing a 'PRECISION' score of 700 and a 'RIESGO' of 'BASTANTE BAJO'.

Queda claro así, que COLOMBIA MÓVIL en ningún momento ha violado el marco legal sobre petición y habeas data, toda vez que la compañía ha dado debido tramite en pleno respeto de los derechos fundamentales de la accionante, que cumplió con el trámite para el reporte ante centrales de riesgo y que NO tiene reportado al accionante ante centrales de riesgo (...)"

La entidad **CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION**, contestó la presente acción de tutela a través de su Apoderado Judicial Dr. JUAN DAVID PRADILLA SALAZAR, quien manifestó lo siguiente: "(...) Que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 20 de mayo de 2022 siendo las 16:23:50 a nombre JIMENEZ GARCIA PIEDAD CC49,771,570 frente a la entidad BANCO DAVIVIENDA no se evidencia dato negativo, pero frente a COLOMBIA MOVIL ESP., se evidencia lo siguiente

- Obligación No. 856960 con COLOMBIA MOVIL ESP., reportada en mora convector de comportamiento 7, es decir, entre 210 y 239 días de mora.

En suma, se insiste, nuestra entidad no puede ser condenada en la presente acción, pues en su rol de operador no es responsable de los datos que le son reportados por las fuentes.

CIFIN S.A.S. es un operador de datos que cuenta con su propia personería jurídica y es totalmente diferente a la sociedad EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO). El punto es claro, CIFIN S.A.S. tiene NIT 900.572.445-1 y la sociedad EXPERIAN COLOMBIA S.A. -(DATACREDITO) tiene NIT 900422614 -8(...)"

La entidad **EXPERIAN actualmente DATACREDITO**, contestó la presente acción de tutela a través de su apoderada judicial doctora JENNIFER JULIETH ROBLES QUEBRAHOLLA quien manifestó lo siguiente: "(...) Que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la parte accionante.

INFORMACION BASICA		Z902w29
C.C. #08049771570 (F) JIMENEZ GARCIA PIEDAD		DATACREDITO
VIGENTE EDAD 46-55 EXP. 52/08/03 EN VALLEDUPAR [CESAR]		24-MAY-2022

La historia de crédito de la parte accionante, expedida el 24 de mayo de 2022a las 11:01pm, reporta que:

+AL DIA	CTC COLOMBIA MOVIL	202204	994638079	202202	204012	PRINCIPAL
				ULT 24 -->	[-----]	[-----]
				25 a 47-->	[-----]	[-----]
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT:	IND	CLAU-PER:000		
+PAGO VOL	CTC COLOMBIA MOVIL	201611	891611495	201209	202012	PRINCIPAL
				ULT 24 -->	[NNNNNNNNNN]	[NNNNNNNNNN]
				25 a 47-->	[NNNNNNNNNN]	[NNNNNNNNNN]
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT:	IND	CLAU-PER:000		
+PAGO VOL	CTC COLOMBIA MOVIL	201612	923832193	201607	202012	PRINCIPAL
				ULT 24 -->	[NNNNN]	[-----]
				25 a 47-->	[-----]	[-----]
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT:	IND	CLAU-PER:000		
+PAGO VOL	CTC COLOMBIA MOVIL	201902	943134889	201802	202012	PRINCIPAL
				ULT 24 -->	[NNNNNNNNNN]	[-----]
				25 a 47-->	[-----]	[-----]
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT:	IND	CLAU-PER:000		

La parte accionante NO REGISTRA en su historial crediticio NINGÚN DATO NEGATIVO respecto de las obligaciones adquiridas con COLOMBIA MOVIL TIGO.



ACCIÓN DE TUTELA RAD.: 08001-41-89-017-2022-00441-00  
ACCIONANTE: PIEDAD JIMENEZ GARCÍA  
ACCIONADO: TIGO SA  
VINCLADO: DATA CREDITO-EXPERIAN Y CIFIN-TRANSUNION

*Finalmente, respecto al cuarto cargo, solicito que se DESVINCULE a EXPERIAN COLOMBIA S.A. de la tutela de la referencia, pues este operador de la información no tiene injerencia en los otorgamientos de créditos y/o servicios que las fuentes tienen con sus usuarios (...)*

#### PROBLEMAS JURÍDICOS

Conforme la relación fáctica traída en la solicitud de amparo se tiene que el objeto de esta contención se centra en determinar lo siguiente: ¿Es la acción de tutela el mecanismo legal idóneo para su protección? ¿Vulneró las entidades accionadas a la señora PIEDAD JIMENEZ GARCÍA, los derechos fundamentales invocados, al no resolver el derecho de petición presentado, y de no eliminar el reporte negativo en las centrales de riesgo?

#### MARCO JURÍDICO Y JURISPRUDENCIAL

De conformidad con las preceptivas del artículo 86 de la Constitución Política y del Decreto No. 2591 de 1991, las personas pueden demandar en tutela ante cualquier autoridad judicial, cuando quiera que por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares, según el caso, resulten vulnerados o amenazados sus derechos fundamentales Constitucionales, siempre que no dispongan de otro medio de defensa judicial ordinario idóneo para su protección, a menos que se utilice como mecanismo de amparo transitorio para evitar la causación de un perjuicio irremediable.

De lo que ha quedado expuesto, se colige que a la acción de tutela le viene adscrita una naturaleza residual y excepcional, esto es, sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa o existiendo éste no sea eficaz en el caso concreto, pues no puede pretenderse reemplazar al juez o jueza ordinario en sus competencias legales.

#### CONSIDERACIONES

Conforme al artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en armonía con el Decreto 1382 de 2002, este Despacho es competente para tramitar y decidir en derecho lo que corresponda en la presente acción de tutela.

La acción de tutela según lo consagrado en el artículo 86 de la Carta Política puede ser promovida por cualquier persona, ya sea por sí misma o por medio de un tercero que actúe en su nombre, cuando sus derechos constitucionales fundamentales sean vulnerado o amenazados.

Haciendo referencia al buen nombre y hábeas data, la Corte Constitucional en sentencia T-847-10, ha dicho lo siguiente:

#### 4. Los derechos al buen nombre y al hábeas data como derechos fundamentales constitucionales:

4.1. La Constitución Política de 1991, en su artículo 15, consagra los derechos fundamentales al buen nombre y al hábeas data, los cuales, si bien tienen una estrecha relación, poseen rasgos específicos que los diferencian, de tal suerte que la vulneración de alguno de ellos no siempre supone el quebrantamiento del otro. Al respecto, esta Corporación de antaño ha escindido el núcleo de protección de tales derechos en los siguientes términos:

*“Debe decirse que 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 hábeas data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos” (Subrayado fuera de texto)*

4.2. El derecho al buen nombre puede definirse como la reputación o fama de una persona, esto es, como el concepto que el conglomerado social se forma de ella. Así, constituye un derecho de raigambre fundamental y un elemento valioso dentro del patrimonio moral y social, a la vez que es un factor intrínseco de la dignidad humana. Respecto de él, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que “el derecho al buen nombre se encuentra ligado a los actos que realice una persona, de manera que a través de éstos, el conglomerado social se forma un juicio de valor sobre la real dimensión de bondades, virtudes y defectos del individuo”.

Tal derecho se estima vulnerado “cuando se difunde información falsa o errónea sobre las personas, de tal suerte que se distorsione la imagen que éstas tiene ante la sociedad en su diferentes esferas generando perjuicios de orden moral o patrimonial”. En otras palabras, puede verse afectado el derecho al buen nombre cuando sin justificación o fundamento se propagan entre el público informaciones falsas o erróneas que no corresponden al concepto que se tiene del individuo, generando desconfianza y desprestigio que lo afectan en su entorno social.

Por consiguiente, no constituye menoscabo del derecho al buen nombre, el hecho de consignar en bases de datos o de difundir en medios de información actuaciones imputables a la persona que menoscaban la imagen que ha construido en la sociedad, siempre que tal información atienda a la realidad y goce de veracidad suficiente para no ser censurada. En cambio, si puede ser motivo de reparo la divulgación o difusión de información falsa e inexacta.

Sobre el tema, esta Corporación ha señalado que “sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad. En consecuencia, si los datos económicos de carácter histórico son fidedignos y muestran el comportamiento crediticio de un sujeto, no puede violar el derecho al buen nombre, pues en caso contrario, estaría la Corte protegiendo en pie de igualdad, a quienes cumplen con sus obligaciones, frente a quienes no lo hacen, no habiendo entonces una diferencia de trato entre la probidad comercial y el manejo descuidado de éstos asuntos, lo cual se constituiría en el ejercicio abusivo y arbitrario de las decisiones judiciales”.

La Corte Constitucional, en reiteradas oportunidades, se ha pronunciado sobre el derecho fundamental de petición y sobre su protección por medio de la acción de tutela cuando el mismo ha sido vulnerado. Así mismo, definió las reglas básicas que orientan tal derecho señalando:



ACCIÓN DE TUTELA RAD.: 08001-41-89-017-2022-00441-00  
ACCIONANTE: PIEDAD JIMENEZ GARCÍA  
ACCIONADO: TIGO SA  
VINCLADO: DATA CREDITO-EXPERIAN Y CIFIN-TRANSUNION

- "a) 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.*
- b) 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.*
- c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*
- d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*
- e) 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 determine.*
- f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.*
- g) 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. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. Sentencias (...) (corte Constitucional T-377/00 M.P. Dr. Alejandro Martínez Caballero).*

Igualmente esa Corporación ha destacado que lo importante es que las autoridades resuelvan los asuntos puestos a su consideración en ejercicio del derecho de petición, aunque ello no implique el favorecimiento de los intereses del solicitante, como quedó expresado con sentencia T-481 de 1.992 M.P. Dr. JAIME SANÍN GREIFFENSTEIN, cuando dijo:

*"Es de notar también que el derecho de petición consiste no simplemente en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino de que haya una resolución del asunto solicitado, lo cual si bien no implica que la decisión sea favorable, tampoco se satisface sin que se entre a tomar una posición de fondo, clara y precisa, por el competente; por esto puede decirse también que el derecho de petición que la Constitución consagra no queda satisfecho con el silencio administrativo que algunas normas disponen, pues esto es apenas un mecanismo que la ley se ingenia para que el adelantamiento de la actuación sea posible y no sea bloqueada por la administración especialmente en vista de la acciones judiciales respectivas, pero que en forma ninguna cumple con las exigencias constitucionales que dejan expuestas y que responden a una necesidad material y sustantiva de resolución y no a una consecuencia meramente formal y procedimental, así sea de tanta importancia."*

El derecho de petición se halla expresamente consagrado en el artículo 23 de la Carta Política como el derecho que tienen las personas de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Referente al Derecho a la Intimidad ha dicho la Corte Constitucional en sentencia de tutela T- 640-10.

### **"3.2.3 EL PRINCIPIO DE LA DIGNIDAD HUMANA**

*"Desde 1992, la Corte Constitucional reconoció el derecho a la intimidad como un derecho fundamental que permite a las personas manejar su propia existencia como a bien lo tengan con el mínimo de injerencias exteriores. Se dijo en ese entonces que se trataba de un derecho "general, absoluto, extra patrimonial, inalienable e imprescriptible y que se pueda hacer valer "erga omnes", vale decir, tanto frente al Estado como a los particulares.*

*En consecuencia, toda persona, por el hecho de serlo, es titular a priori de este derecho y el único legitimado para permitir la divulgación de datos concernientes a su vida privada. Su finalidad es la de asegurar la protección de intereses morales; su titular no puede renunciar total o definitivamente a la intimidad pues dicho acto estaría viciado de nulidad absoluta (...)"*. Se afirmó también que la intimidad es "el espacio intangible, inmune a las intromisiones externas, del que se deduce un derecho a no ser forzado a escuchar o a ser lo que no desea escuchar o ver, así como un derecho a no ser escuchado o visto cuando no se desea ser escuchado o visto."

*El derecho a la intimidad, junto con otros derechos como el del libre desarrollo de la personalidad y la libertad de conciencia, están concebidos para permitir a las personas fortalecer y desarrollar su condición de seres libres y autónomos, que es el presupuesto esencial del estado democrático. La individualidad del individuo, su posibilidad no siempre fácil de separarse del influjo de los otros o de la masa, de realizar las actividades que les son afines y no las que le sean impuestas, de reflexionar solitariamente, de optar por sus propias preferencias, y de llegar a sus propias conclusiones frente a los dilemas de la cotidianidad y de la política, en fin, la posibilidad de aislarse con frecuencia u ocasionalmente del mundo, es de lo que depende el que pueda convertirse en un sujeto de derechos y obligaciones, el que pueda ejercer las responsabilidades democráticas y participar en los procesos que forjan un estado social de derecho como lo es el colombiano. Sólo reconociendo la autonomía e individualidad de las personas, puede hablarse del "respeto a la dignidad humana" que sirve de fundamento al estado colombiano, según el artículo 1º de la Constitución. La protección de esa esfera inmune a la injerencia de los otros –del Estado o de otros particulares–, como prerequisite para la construcción de la autonomía individual que a su vez constituye el rasgo esencial del sujeto democráticamente activo, tiene que ser jurídicamente relevante, y lo es, a través de los mecanismos constitucionales de protección al derecho a la intimidad, los cuales no circunscriben su alcance a cierta clase social económica o ilustrada, sino que se extienden, como no podía ser de otra forma, a todas las personas amparadas por la Constitución...."*



ACCIÓN DE TUTELA RAD.: 08001-41-89-017-2022-00441-00  
ACCIONANTE: PIEDAD JIMENEZ GARCÍA  
ACCIONADO: TIGO SA  
VINCLADO: DATACREDITO-EXPERIAN Y CFIN-TRANSUNION

EL CASO EN CONCRETO

En el caso bajo estudio la accionante, señora PIEDAD JIMENEZ GARCÍA afirma que presentó derecho de petición a TIGO, el día 20 de abril de 2022, por correo electrónico de la entidad accionada solicitando pruebas documentales del cumplimiento del artículo 12 de la ley estatutaria 1266 de 2008, esto es el proceso de notificación previa y personal al reporte negativo veinte (20) días antes y de igual forma solicitó pruebas del cumplimiento del parágrafo del artículo 12 de la ley 1581 de 2012, y la autorización para notificar por otros medios electrónicos o sea mensajes de datos (ley 527 de 1999) consignado en el artículo segundo del decreto 2952 de 2010. La petición nunca fue contestada, manifiesta que no autorizó a la accionada para que la notificara por otros medios electrónicos en cumplimiento del artículo 2 del decreto 2952 de 2010, y a pesar de no haber sido notificado previamente al reporte negativo, fue reportada negativamente por TIGO.

En este sentido la accionada TIGO SA., contestó la presente acción de tutela dentro del término concedido quien manifestó lo siguiente: "(...) Al realizar las verificaciones correspondientes en nuestros sistemas de gestión e información, encontramos que la petición relacionada en los soportes de la tutela y sobre los hechos expuestos NO se encuentra radicada ante COLOMBIA MOVIL, por tanto, No es cierto la afirmación que hace la accionante sobre radicar el derecho de petición y no tener respuesta.

Seleccione el Tipo de Consulta

por Nro Pqtr  por MSIDN  por Cliente  por Nro CUN

Tipo Documento CC Documento 49771570

[Consultar](#)

Nro ticket	Numero CUN	cliente	Tipo Requerimiento	SubTipo	Tipo de Escalamiento	Motivo	Clase Solicitud	Fecha Creación	Fecha Vencimiento
11895844		PIEDAD JIMENEZ GARCIA	Queja Servicio	Facturación/ Gestión de Saldos		Reporte a centrales de riesgo	Queja Servicio	2022/05/24	2022/06/14
11895320		PIEDAD JIMENEZ GARCIA	Requerimiento Legal	RL-Cartera		Cliente reportado Centrales de Riesgo	Tutela	2022/05/23	2022/06/14
6624847	4331-16-0003453435	PIEDAD JIMENEZ GARCIA	Peticion	Solicitud de Cancelación en Contact Center		Retención Exitosa	Petición	2018/09/08	2018/09/28
6667226		PIEDAD JIMENEZ GARCIA	Petición - SPC CDEP	CDE- Terminación del contrato		CDE- Retención No Exitosa	PETICION - SPC CDEP	2018/08/03	2018/08/28

(...)

Sin perjuicio de lo anterior, y en aras de prestarle un excelente servicio al usuario se procedió a radicar el derecho de petición el día 24 de mayo de 2022 con ticket 11895844.

Es por esto por lo que se le informa al usuario y al Respetado Juez, que el derecho de petición será respondido de manera clara, fondo y completa dentro del término legal estipulado en el Régimen de Protección al Usuario -RPU-, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011 el cual son 15 días hábiles.

Sin embargo, a fin de atender el presente trámite tutelar, la Compañía emitió carta informativa al usuario el día 24 de mayo de 2022 bajo los siguientes términos mencionándole la eliminación de la obligación ante centrales de riesgo:

24 de mayo de 2022

11895320

Señor(a)

Piedad Jimenez Garcia  
Jhonny Alfonso Landinez Mercado  
jhonny19081@hotmail.com  
Barranquilla, Atlántico

Asunto: Tutela

Bajo trámite de Tutela ante el Juzgado 17 Promiscuo Pequeñas Causas de Barranquilla; Radicado 2022-00441 del día 23 de mayo de 2022, le informamos que:

Revisamos cuidadosamente su solicitud y encontramos que, presentó reportes negativos en las centrales de riesgo bajo en la cuenta 8923856960, asociada a la referencia 5017199977, la cual corresponde a una financiación en pago a plazos bajo el Contrato de Compra-Venta con pago a cuotas No. C001095384 para la compra de un equipo Samsung Galaxy S5 Mini IMEI 355845060534806 el día 27 de febrero de 2015.

El pago a plazos se facturó inicialmente en la cuenta 8891611495 asociada a la línea 3017199977, no obstante, se generó la separación de cuentas y el pago a plazos empieza a facturarse en la cuenta 8923856960, asociada a la referencia 5017199977.

Nombre	Nro Cuenta	MSIDN	CC o NIT	Nombre Producto	Est. Producto	Fecha Caduca	Fecha Cancelación
PIEDAD JIMENEZ GARCIA	8923856960	8923856960	8923856960	Fin. SPC Promiscuo	Cancelado	30/09/2016	29/09/2017

Por otra parte, identificamos que la obligación se reportó negativamente por un saldo pendiente de pago por \$533.382, y la mora se constituyó desde el 29 de julio de 2016, no obstante, se eliminó el reporte negativo ante las centrales de riesgo (DataCrédito y TransUnión - anteriormente CFIN) de acuerdo a la ley 2157 (Borrón y cuenta nueva).

En caso de requerir información adicional respecto a las centrales de riesgo, puede consultarla directamente con DataCrédito a través de su portal [www.datacredito.com.co](http://www.datacredito.com.co) o en la línea nacional 018000913376 y con TransUnión a través de [cfin.asobancaria.com](http://cfin.asobancaria.com)

A la fecha, presneto un saldo pendiente de pago de \$533.382 el cual la invitamos a cancelar.

Finalmente, le manifestamos que su caso fue remitido a la Agencia de Cobranza FASTCO por presentar mora en sus obligaciones. Por consiguiente, en caso de requerir información concerniente al valor adeudado, acuerdos de pago o disminución de la deuda, deberá contactar al Área de Cartera de la Agencia de Cobranza, a través de los siguientes medios:  
• Teléfono de contacto: 018000413884  
• Dirección: Cra. 49B #931-89, Bogotá

Le recordamos nuestro compromiso de seguir trabajando diariamente para brindarle la mejor experiencia a nuestros clientes.

Lo invitamos a estar en contacto con nosotros a través de nuestro Centro de Ayuda en [ayuda.tigo.com.co](http://ayuda.tigo.com.co) y [Mi Tigo en mi.tigo.com.co](http://Mi Tigo en mi.tigo.com.co).

\*Una EPM Telecomunicaciones es el prestador de los servicios fijos de televisión, Internet y telefonía y Colombia Móvil S.A. E.S.P. es el prestador del servicio de Internet y Telefonía Móvil\*.

Gracias.

Confidencialmente

Lidia Marcela Mesa Colorado  
Gerente Superior y FIRM 1  
Vicepresidencia de Experiencia a clientes

Adjunto guía de notificación:

Domina Entrega Total S.A.S. -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2022/05/24 08:26  
Página 1/2

Domina Digital Certifica que ha realizado por encargo de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. identificado(a) con N.I.T. 830114921-1 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de Domina Digital el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	9994263
Emisor	dmoralmo@mail.tigoune.com (pqrstigo@tigo.com.co)
Destinatario	jhonny19081@hotmail.com - Piedad Jimenez Garcia
Asunto	11895320
Fecha Envío	2022-05-24 07:45
Estado Actual	Acuse de recibo

Av. Calle 26 No. 92 - 32  
Connecta - Edificio G1  
Bogotá  
Computador (051) 606 55 55



ACCIÓN DE TUTELA RAD.: 08001-41-89-017-2022-00441-00  
ACCIONANTE: PIEDAD JIMENEZ GARCÍA  
ACCIONADO: TIGO SA  
VINCLADO: DATACREDITO-EXPERIAN Y CFIN-TRANSUNION

De igual forma, respecto a lo que afirma la accionante en su escrito de tutela sobre una supuesta vulneración de sus derechos, en la que aduce estar reportada negativamente ante las centrales de riesgo por parte de nuestra Compañía sin el lleno de los requisitos legales, No es cierto; ya que Colombia Móvil cumplió con los requerimientos legales para hacer los reportes ante centrales de riesgo y así mismo a la fecha NO tiene reportada a la accionante.

Realizada la verificación en nuestros sistemas se encuentra que, la señora Piedad Jiménez García, identificada con cédula de ciudadanía No. 49771570, adquiere un pago a plazos bajo el Contrato de Compra-Venta con pago a cuotas No. C001095384 para la compra de un equipo Samsung Galaxy S5 Mini IMEI 355845060534806 el día 27 de febrero de 2015.

El pago a plazos se facturó inicialmente en la cuenta 8891611495 asociada a la línea 3017199977, no obstante, se generó la separación de cuentas y el pago a plazos empieza a facturarse en la cuenta 8923856960, asociada a la referencia 5017199977.

Nombre	Nro Cuenta	MSISDN	CC o NIT	Nombre PRODUCTO	Est. Producto	Fecha Compra	Fecha Cancelacion
PIEDAD JIMENEZ GARCIA	8923856960	5017199977	49771570	Plan para Financiacion	CANCELADO	5/07/2016	22/03/2017

La cuenta de facturación 8923856960, se reportó negativamente ya que a la fecha presenta un saldo pendiente por pago de \$533.382, correspondiente a financiación de equipo en pago a plazos y la mora se constituyó desde el 29 de julio de 2016.

Información de la Cuenta 8923856960				
CUENTA	TIPO DE CUENTA	CUENTA PRINCIPAL	TIPO FACTURA	SALDO
CERRADA	PRINCIPAL	8923856960		533382

Se evidencia el contrato de prestación de servicios con la autorización firmada por el titular para que Colombia Móvil S.A E.S.P. consultara y reportara ante las centrales de riesgo la obligación en caso de incumplimiento.

Queda claro así, que COLOMBIA MÓVIL en ningún momento ha violado el marco legal sobre petición y habeas data, toda vez que la compañía ha dado debido tramite en pleno respeto de los derechos fundamentales de la accionante, que cumplió con el trámite para el reporte ante centrales de riesgo y que NO tiene reportado al accionante ante centrales de riesgo (...)"

La entidad CFIN S.A. actualmente TRANSUNION, contestó la presente acción de tutela a través de su Apoderado Judicial Dr. JUAN DAVID PRADILLA SALAZAR, quien manifestó lo siguiente: "(...) Que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 20 de mayo de 2022 siendo las 16:23:50 a nombre JIMENEZ GARCIA PIEDAD CC49,771,570 frente a la entidad BANCO DAVIVIENDA no se evidencia dato negativo, pero frente a COLOMBIA MOVIL ESP., se evidencia lo siguiente

- Obligación No. 856960 con COLOMBIA MOVIL ESP., reportada en mora convector de comportamiento 7, es decir, entre 210 y 239 días de mora.

En suma, se insiste, nuestra entidad no puede ser condenada en la presente acción, pues en su rol de operador no es responsable de los datos que le son reportados por las fuentes.

CIFIN S.A.S. es un operador de datos que cuenta con su propia personería jurídica y es totalmente diferente a la sociedad EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO). El punto es claro, CIFIN S.A.S. tiene NIT 900.572.445-1 y la sociedad EXPERIAN COLOMBIA S.A. -(DATACREDITO) tiene NIT 900422614 -8(...)"

La entidad EXPERIAN actualmente DATACREDITO, contestó la presente acción de tutela a través de su apoderada judicial doctora JENNIFER JULIETH ROBLES QUEBRAHOLLA quien manifestó lo siguiente: "(...) Que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la parte accionante.

INFORMACION BASICA		2902w29
C.C. #08049771570 (F) JIMENEZ GARCIA PIEDAD		DATACREDITO
VIGENTE EDAD 46-55 EXP. 52/08/03 EN VALLEDUPAR [CESAR		] 24-PMY-2022





ACCIÓN DE TUTELA RAD.: 08001-41-89-017-2022-00441-00  
ACCIONANTE: PIEDAD JIMENEZ GARCÍA  
ACCIONADO: TIGO SA  
VINCLADO: DATA CREDITO-EXPERIAN Y CIFIN-TRANSUNION

La historia de crédito de la parte accionante, expedida el 24 de mayo de 2022a las 11:01pm, reporta que:

+AL DIA	CTC COLOMBIA MOVIL	202204	994638079	202202	204012	PRINCIPAL
		ULT 24 -->	[XXXXXXXXXXXX]	[XXXXXXXXXXXX]		
		25 a 47-->	[XXXXXXXXXXXX]	[XXXXXXXXXXXX]		
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: IND	CLAU-PER:000	PRINCIPAL		

+PAGO VOL	CTC COLOMBIA MOVIL	201611	891611495	201209	202012	PRINCIPAL
		ULT 24 -->	[XXXXXXXXXXXX]	[XXXXXXXXXXXX]		
		25 a 47-->	[XXXXXXXXXXXX]	[XXXXXXXXXXXX]		
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: IND	CLAU-PER:000			
+PAGO VOL	CTC COLOMBIA MOVIL	201612	923832193	201607	202012	PRINCIPAL
		ULT 24 -->	[XXXXXXXXXXXX]	[XXXXXXXXXXXX]		
		25 a 47-->	[XXXXXXXXXXXX]	[XXXXXXXXXXXX]		
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: IND	CLAU-PER:000			
+PAGO VOL	CTC COLOMBIA MOVIL	201902	943134889	201802	202012	PRINCIPAL
		ULT 24 -->	[XXXXXXXXXXXX]	[XXXXXXXXXXXX]		
		25 a 47-->	[XXXXXXXXXXXX]	[XXXXXXXXXXXX]		
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: IND	CLAU-PER:000			

La parte accionante NO REGISTRA en su historial crediticio NINGÚN DATO NEGATIVO respecto de las obligaciones adquiridas con COLOMBIA MOVIL TIGO.

Finalmente, respecto al cuarto cargo, solicito que se DESVINCULE a EXPERIAN COLOMBIA S.A. de la tutela de la referencia, pues este operador de la información no tiene injerencia en los otorgamientos de créditos y/o servicios que las fuentes tienen con sus usuarios (...)"

Al respecto, la Corte Constitucional sobre la procedencia o no de la acción de tutela para dirimir este tipo de conflictos, en sentencia T-833-13, ha adoctrinado lo siguiente:

"(...) al habeas data

3.1. De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial, cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales "cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública"<sup>1</sup>, o por los particulares en los casos previstos en la ley.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente —esta vez, como mecanismo de protección definitivo— en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado.<sup>2</sup>

Pues bien, en referencia a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, "por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones", consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información<sup>3</sup> pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

En ese sentido, la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

(i) Formular derechos de petición al operador de la información<sup>4</sup> o a la entidad fuente de la misma<sup>5</sup>, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16);

(ii) Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera —según la naturaleza de la entidad vigilada—, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,

(iii) Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:

"6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga 'información en discusión judicial' y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito."

<sup>1</sup> Esta expresión está contenida en el artículo 86 de la Carta.

<sup>2</sup> Sobre este tema se pueden consultar, entre muchas otras, las Sentencias T-1109 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-484 de 2011, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, y T-177 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa.

<sup>3</sup> El artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 define al Titular de la información como "la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley".

<sup>4</sup> En la Ley Estatutaria sobre el habeas data se define al Operador de información a "la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley [...]".

<sup>5</sup> De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, la Fuente de la información es aquella "persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final [...]".



ACCIÓN DE TUTELA RAD.: 08001-41-89-017-2022-00441-00  
ACCIONANTE: PIEDAD JIMENEZ GARCÍA  
ACCIONADO: TIGO SA  
VINCLADO: DATACREDITO-EXPERIAN Y CIFIN-TRANSUNION

*Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados. (...)*

Como primera medida, se tiene que en cuanto al derecho de petición, se observa que la entidad accionada TIGO SA, respondió el derecho de petición invocado, mediante oficio 118995320, de fecha 24 de mayo de 2022, anexando el acuse de recibo en el correo electrónico del apoderado judicial de la accionante [jhonny19081@hotmail.com](mailto:jhonny19081@hotmail.com), comunicación en la cual le indica que la señora PIEDAD JIMENEZ GARCÍA presentó reportes negativos en las centrales de riesgos bajo la cuenta 8923856960, asociada a la referencia 5017199977, la cual corresponde a una financiación en pago a plazos bajo el Contrato de compra-venta con pago a cuotas No. C001095384 para la compra de un equipo Samsung Galaxy S5 Mini IMEI 355845060534806 el día 27 de febrero de 2015. Que el pago a plazos se facturó inicialmente en la cuenta 8891611495 asociada a la línea 3017199977, no obstante, se generó la separación de cuentas y el pago a plazos empieza a facturarse en la cuenta 8923856960, asociada a la referencia 5017199977.

Nombre	Nro Cuenta	MSISON	CC o NIT	Nombre PRODUCTO	Est. Producto	Fecha Compra	Fecha Cancelación
PIEDAD JIMENEZ GARCIA	8923856960	5017199977	40771070	Plan para Financiación	CANCELADO	04/02/16	22/04/2017

Así mismo, le indicó la accionada en su respuesta que la obligación contraída por la señora PIEDAD JIMENEZ GARCÍA reportó negativamente por un saldo pendiente de pago por \$533.382.00, y la mora se constituyó desde el 29 de julio de 2016, no obstante, se eliminó el reporte negativo ante las centrales de riesgo de acuerdo a la ley 2157 de borron y cuenta nueva.

Lo que nos lleva a concluir que si existió vulneración del derecho reclamado, este cesó en el momento en que la accionada TIGO SA, con la contestación suministró la información requerida por la accionante, por lo que en el presente caso nos encontramos frente a un hecho superado con respeto al derecho de petición, lo que acarrea como consecuencia automática carencia actual de objeto para realizar pronunciamiento alguno de fondo sobre el caso. Por habersele resuelto al accionante el derecho de petición.

Por otro lado, en cuanto a la eliminación del reporte negativo en las centrales de riesgo, se advierte que de acuerdo a lo manifestado por las entidades accionadas el accionante registra lo siguiente:

**EXPERIAN actualmente DATACREDITO** (24 de mayo 2022)

- La accionante NO REGISTRA información respecto de obligaciones adquiridas con TIGO SA

**CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION** (20 de mayo 2022)

-La accionante JIMENEZ GARCIA PIEDAD CC49,771,570 frente a la entidad COLOMBIA MOVIL ESP., se evidencia lo siguiente

- Obligación No. 856960 con COLOMBIA MOVIL ESP., reportada en mora convector de comportamiento 7, es decir, entre 210 y 239 días de mora.

**TIGO S.A.:**

La cuenta de facturación 8923856960, se reportó negativamente ya que a la fecha presenta un saldo pendiente por pago de \$533.382, correspondiente a financiación de equipo en pago a plazos y la mora se constituyó desde el 29 de julio de 2016. no obstante, se eliminó el reporte negativo ante las centrales de riesgo de acuerdo a la ley 2157 de borron y cuenta nueva.

En estas condiciones, debe referirse en primer lugar esta servidora, a lo señalado en la Ley 1266 de 2008, norma que en la actualidad regula el derecho al habeas data y del manejo de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, que en su Artículo 13 señala sobre la caducidad del dato negativo, lo que sigue: "ARTÍCULO 13. PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información.

*Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida."*

Al efectuar el control de constitucionalidad previo y automático que le correspondía, la Corte Constitucional consideró que el artículo en cuestión no vulneraba la Carta, siempre que se entendiera que "la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo"

En el presente caso, de conformidad con lo señalado por las partes y las pruebas allegadas, la señora PIEDAD JIMENEZ GARCÍA presentó reportes negativos en las centrales de riesgos bajo la cuenta 8923856960, asociada a la referencia 5017199977; que la obligación contraída por la señora PIEDAD JIMENEZ GARCÍA reportó negativamente por un saldo pendiente de pago por \$533.382.00, y la mora se constituyó desde el 29 de julio de 2016, pero con ocasión de esta acción, la accionada eliminó el reporte negativo ante las centrales de riesgo de acuerdo a la ley 2157 de borron y cuenta nueva. En estas condiciones, y como se puede constatar con las respuestas ofrecidas, se advierte que CIFIN-TRANSUNION, quien emitiera su pronunciamiento el 20 de mayo de 2022, registra un reporte negativo a cargo de la accionante por obligación en mora con TIGO; como lo señala la accionada; sin embargo, a la fecha de la respuesta ofrecida por DATACREDITO-EXPERIAN, 24 de mayo 2022, presentada con posterioridad a la remisión al accionante de la respuesta de TIGO a su petición, se constata que no figura reporte negativo por obligación con esa entidad; es decir que puede colegirse, que cuando la entidad accionada le informó a la actora que procedió con la eliminación de su reporte negativo, había realizado las gestiones para la actualización de la información.

En estas condiciones, y como quiera que a la fecha, no se evidencia reporte negativo de la accionante referente a la entidad accionada, puede señalarse que nos encontramos frente al fenómeno de la carencia actual de objeto por hecho superado también respecto de los derechos de habeas data e intimidad.

En Sentencia T-308 de 2003, la Corte Constitucional se refiere al hecho superado de la siguiente manera:



ACCIÓN DE TUTELA RAD.: 08001-41-89-017-2022-00441-00  
ACCIONANTE: PIEDAD JIMENEZ GARCÍA  
ACCIONADO: TIGO SA  
VINCLADO: DATA CREDITO-EXPERIAN Y CIFIN-TRANSUNION

"(...)

*Esta Corporación, al interpretar el contenido y alcance del artículo 86 de la Constitución Política, en forma reiterada ha señalado que el objetivo de la acción de tutela se circunscribe a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley." Así las cosas, se tiene que el propósito de la tutela, como lo establece el mencionado artículo, es que el Juez Constitucional, de manera expedita, administre justicia en el caso concreto, profiriendo las órdenes que considere pertinentes a la autoridad pública o al particular que con sus acciones han amenazado o vulnerado derechos fundamentales y procurar así la defensa actual y cierta de los mismos.*

*No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción."*

*Lo que nos lleva a concluir que la situación que origina el hecho superado ocurrió durante el trámite de la presente acción de tutela, lográndose establecer que si existió vulneración del derecho reclamado, este cesó en el momento en que la accionada dio respuesta al derecho de petición.*

*Por lo que en el presente caso nos encontramos frente a un hecho superado, lo que acarrea como consecuencia automática carencia actual de objeto para realizar pronunciamiento alguno de fondo sobre el caso. Por habersele resuelto a la accionante el derecho de petición."*

Colofón de todas las consideraciones arriba anotadas, y como quiera que fue resuelta de fondo la pretensión planteada por el accionante, y en forma favorable a sus pretensiones, pues a la fecha no presenta reporte negativo ante las centrales de riesgo por obligación con la accionada, se declarará improcedente la presente acción de tutela al configurarse la figura del hecho superado; pues no se evidencia a la fecha, actuación alguna que configure vulneración a los derechos fundamentales invocados en esta acción.

No obstante, debe resaltarse, que la ley estatutaria 1266 de 2008, contempla además de la petición ante la fuente de la información y el eventual proceso judicial contra la misma, otra herramienta para que los titulares de la información presenten reclamaciones por la información que aparece reportada en las centrales de riesgo, como es el caso de las reclamaciones correspondientes ante la entidad que ejerce la vigilancia sobre las actuaciones de TIGO SA, en este caso, la Superintendencia Financiera, entidad que entre sus funciones, contempla la Ley 1266 de 2008, artículo 17, numeral 5, lo siguiente "5. Ordenar de oficio o a petición de parte la corrección, actualización o retiro de datos personales cuando ello sea procedente, conforme con lo establecido en la presente ley. Cuando sea a petición de parte, se deberá acreditar ante la Superintendencia que se surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador o la fuente, y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente".

Así pues, se reitera, si existen a disposición del actor los mecanismos legales, judiciales y administrativos para ventilar sus inconformismos frente a TIGO S.A.; sin embargo, se advierte que no planteó ni utilizó los mismos, y al dejar de utilizarlos, conlleva a la improcedencia de la acción frente a reparos o actuaciones que pudieron haberse planteado en dicha oportunidad.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecisiete de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Barranquilla, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la presente Acción de Tutela, instaurada por el PIEDAD JIMENEZ GARCÍA, quien actúa a través de apoderado judicial, contra TIGO S.A. y las entidades vinculadas DATA CREDITO, CIFIN hoy TRANSUNION, por la presunta vulneración a los Derechos Fundamentales invocados, conforme a lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes y al DEFENSOR DEL PUEBLO, por el medio más expedito, de conformidad con lo ordenado en el Art. 30 del Decreto 2591 de 1.991.

TERCERO: REMITIR a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado el presente fallo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Firmado Por:

**Rosmery Pinzón De La Rosa**  
**Juez**  
**Juzgado Pequeñas Causas**  
**Juzgado 017 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples**  
**Barranquilla - Atlantico**

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: **2e1bfb42eb1496757e6f9dbafcf6d8a988366798927a3767ae24556fd0c706e4**

Documento generado en 02/06/2022 11:38:05 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**