



Referencia	Acción de Tutela
Demandante:	Oscar Humberto Arbeláez
Demandado:	Colombia Telecomunicaciones S.A E-S-P-Movistar
Radicación:	63-001-41-05-001-2021-00092-00
Tema	Derecho fundamental de Petición.
Subtemas:	i) núcleo esencial – características de la respuesta.

**Armenia, Quindío, Abril Ocho (08) de dos mil veintiuno
2021**

SENTENCIA DE TUTELA.

Decide el despacho en primera instancia la acción de tutela promovida por el señor **Oscar Humberto Arbeláez Arias** en contra de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P- (Movistar).

I. ANTECEDENTES

El accionante promovió la acción constitucional con el propósito que se le ampare su derecho fundamental de “*petición*”, mismo que, supuestamente fue transgredido por la parte accionada.

Como fundamento de la acción, **Oscar Humberto Arbeláez Arias** señaló que el 18 de enero de 2021, remitió derecho de petición a la empresa Movistar de Armenia, solicitando explicación sobre un reporte negativo que tiene frente a la entidad, aduciendo que jamás ha tenido vínculos con esta.

Dijo que día 04 de febrero, recibió por parte de la empresa Movistar oficio con radicado No. 20210119165508518753, donde se le da respuesta a su petición y se le informa que una vez realizada la verificación en el sistema, se evidenció que las cuentas 192167000-18627422 presentan saldo pendiente por pagar de la facturación en el año 2010-2011 la cual se encuentra como cartera vencida, razón por la cual debe tramitar su solicitud ante la entidad RED SUELVA INSTANTIC S.A.s.

Refiere, que con la respuesta emitida por la empresa Movistar, se le vulnera el derecho fundamental de Petición, toda vez que, si bien es falsa la respuesta, la misma no es de recibo ya que si la empresa Movistar no es la competente para dar una respuesta de fondo, clara, congruente y precisa debe trasladarla a la autoridad competente e informar al peticionario, lo cual no hizo en el presente caso.

Por otra parte señaló, que han transcurrido cuarenta y seis (46) días sin que la empresa haya dado respuesta de fondo, clara, congruente y precisa frente a la petición elevada.

La accionada, a través de apoderado judicial y en nombre de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P (Movistar)¹ dando respuesta a la acción constitucional, aseveró que el señor Oscar Humberto Arbelaez Arias radicó derecho de petición al cual dio respuesta el 04 de febrero de 2021.

Que con ocasión a la acción de tutela, adelantó las gestiones tendientes a verificar la existencia o inexistencia de reporte negativo en centrales de riesgo a nombre del accionante, con lo cual, encontró que, a nombre del señor

¹ Movistar en adelante Colombia Telecomunicaciones S.A.E.S.P.

Oscar Humberto Arbeláez Arias, no se registra reporte negativo en centrales de riesgo por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.E.SP., y que por otro lado, se pudo determinar que con relación al accionante, Colombia Telecomunicaciones S.A.E.S.P ha cedido los derechos de crédito que tienen como objeto las obligaciones del accionante a la empresa RED SUELVA INSTANTIC S.A.S, con lo cual, es esta última la única acreedora, y por consiguiente fuente de información personal de carácter crediticio y financiero ante las centrales de riesgo con relación a tales obligaciones.

Por último indicó, que llevó a cabo una serie de acciones esenciales para verificar la información que reposa en las centrales de información financiera con el propósito de dar respuesta a la solicitud y en consecuencia pudo determinarse que a la fecha, con respecto al accionante no reposa información negativa bajo su nombre y cédula en las centrales de información financiera Datacrédito y Transunión (Cifin) **(Soportes Pruebas No.1-2)**
(ExpedienteDigital04 folio10 y 11)

Para resolver basten las siguientes

II. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Al tenor del **artículo 86 de la Constitución Política**, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial de derechos fundamentales cuando quiera que éstos estén vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o privada en los casos previstos en la Ley.

a. De la legitimidad del accionante

Sobre este aspecto, señala el artículo **10 del Decreto 2591 de 1991**, que la tutela: podrá ser ejercida en todo momento y lugar, por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. También se pueden agenciar derechos ajenos cuando el titular de los mismos no esté en condiciones de promover su propia defensa.

En el presente caso, el señor Oscar Humberto Arbeláez Arias, actúa en nombre propio.

b. Derecho fundamental de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra como uno de los derechos fundamentales el de petición, según el cual, toda persona tiene la facultad de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud, dentro de los términos previstos en la Ley.

Ahora, por virtud del artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *-regulatoria del derecho de petición-* toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

La norma agrega que 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; además señala que a través de ese mecanismo se puede 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 artículo 14 ibid, señala los terminos para resolver las distintas modalidades de peticiones así: i) por regla general toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, de incumplirse este plazo comporta una sanción disciplinaria para quien debe atender la solicitud ii) las peticiones de documentos e información deberán resolverse a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción; si no se ofrece una respuesta en ese lapso, se entiende que la solicitud ha sido aceptada, por lo que la Administración no puede negarse a entregar los documentos al peticionario, por lo que las copias deben entregarse dentro de los tres (3) días siguientes. La norma incluso admite la posibilidad de que no sea posible resolver la petición en los plazos referidos, pero para ello la *“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”*.

El artículo 21 ibíd, indica cuando el funcionario o la autoridad a quien se dirige la petición no es el competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa

verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

En materia de plazos para la atención de respuestas, recientemente el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, dispuso la ampliación de los mismos, pero solo para aquellas peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria. La norma precisa que por regla general todas las peticiones deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Con todo, el decreto precisa como excepciones a ese lapso, i) la petición de documentos e información que deben resolverse dentro de los 20 días siguientes a su recepción ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción. La norma reprodujo la posibilidad de no cumplir los plazos y la consecuencia de ello establecida en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

En este orden de ideas, el derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos: *a)* La posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; *b)* La respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el

ordenamiento jurídico; c) La contestación material, que supone que la autoridad, sobre la base de su competencia, se refiera de manera completa a los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), sin que puedan comprenderse evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo, pues la notificación forma parte del núcleo esencial del derecho de petición, al punto que de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta se reserva para sí el sentido de lo decidido (CC T 147 de 2006, T-077 de 2018)

Si no se cumple con los requisitos enunciados en precedencia, se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición.

Descendiendo al presente asunto, se denota que el 19 de Enero de 2021, el accionante remitió petición dirigida a la Colombia Telecomunicaciones S.A.E.S.P (Movistar), solicitando *“respecto del reporte negativo en la central de riesgo de la CIFIN ya que al revisar de fondo el reporte de la entidad se encuentra que la empresa MOVISTAR, entidad con la cual jamás ha contratado servicio alguno. Aunado a lo anterior, de manera respetuosa solicito se me informe con base en que información y cuales documentos le sirvieron de soporte para que ustedes me realizaran un reporte NEGATIVO en la CIFIN.”* **(F111ExpedienteDigital01)**

A lo cual la entidad según documento remitido el 04 de febrero responde :

1-Una vez realizada la verificación en el sistema, se evidencia que bajo las cuentas No. 192167000-18627422 presento saldo pendiente por pagar de la facturación en el año 2010-2011, la cual se encuentra como cartera vendida.

2.No obstante, el saldo de la cuenta y las pretensiones indicadas en su comunicados las debe tramitar directamente con la empresa RED SUELVA INSTANTANIC S.A.S quienes atenderán cualquier inquietud con relación al estado de esta. Adjuntamos los datos de contacto.

Ahora bien, aduce la entidad que en virtud de la acción de tutela realizó las gestiones tendientes a verificar la existencia o inexistencia de reporte negativo en centrales de riesgo a nombre del accionante, indicando que a la fecha con respecto al accionante no reposa información negativa bajo su nombre y cédula en las centrales de información financiera Datacrédito y Transunión (Cifin).

Prueba No.1-Soporte de inexistencia de reporte negativo a nombre del accionante en Datacrédito por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A.E.S.P- (FL.4 Expediente Digital05)



Entidad: TELEFONICA MOVILES CUCUTA

Ciudad: BOGOTA Oficina: REGIONAL BO

Modificaciones en Línea

Seleccione la cuenta a modificar. Si tiene alguna duda seleccione el icono de ayuda para encontrar información adicional.

Nombre:

ARBELAEZ ARIAS OSCAR HUMBERTO

Tipo de identificación:

1 Identificación:

00007555352

Tipo Número	Entidad	PERMANENCIA
CTC 000000000018627422 COLOMBIA TELECOM		



Entidad: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP

Ciudad: BOGOTAOficina: PRINCIPAL

Ha ocurrido un error al validar su información.

Mensaje:

045 ERROR: IDENTIFICACION NO POSEE CUENTAS I-00007555352. FAVOR VERIFIQUE E INTENTE DE NUEVO *

Continuar

Prueba No.2-Soporte de inexistencia de reporte negativo a nombre del accionante en Transunión (cifin) por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A.E.SP- (FL.5 Expediente Digital05)

Precisión

MOVISTAR FIJA-COLOMBIA TELECOMUNICACIONES
25/03/2021 04:38:52 p.m.

RESULTADO CONSULTA INFORMACIÓN COMERCIAL					
RESULTADO DE LA CONSULTA					
TIPO IDENTIFICACIÓN	C.C.	EST DOCUMENTO	VIGENTE	FECHA	25/03/2021
No. IDENTIFICACIÓN	7.556.352	FECHA EXPEDICIÓN	29/09/1986	HORA	16:38:40
NOMBRES APELLIDOS - RAZON SOCIAL	ARBELAEZ ARIAS OSCAR HUMBERTO	LUGAR DE EXPEDICIÓN	ARMENIA	USUARIO	COMU MOVISTAR FIJA-COLOMBIA TELECOM
ACTIVIDAD ECONÓMICA - CIU	OTROS TIPOS DE COMERCIO POR MENOR NO REALIZADO EN ESTABLE	RANGO EDAD PROBABLE	51-55	No INFORME	06079674120605785363
MENSAJES	- NO REGISTRA INFORMACIÓN EN CIFIN				

* Todos los valores de la consulta están expresados en miles de pesos

Se presenta reporte negativo cuando (a) (s) persona(s) naturales y jurídicas efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones

Se presenta reporte positivo cuando (a) (s) persona(s) naturales y jurídicas están al día en sus obligaciones

***** FIN DE CONSULTA *****

Sobre el punto anterior, el despacho efectuara una precisión, puesto que en ningún acápite del escrito de tutela o el pronunciamiento entregado por la entidad accionada, se logró evidenciar que Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P. remitiera respuesta al accionante en tal sentido, esto es, indicándole la inexistencia de los reportes negativos, consultados con fecha 25/03/2021, pues solo se aportó

copia de la certificación de envío efectuada el 05/02/2021 remitida al correo electrónico del accionante oscararbelaezrepresentaciones@gmail.com





Certificación de Envío

Documentos Electrónicos

Envíos

Fecha Corte: 05/02/2021
Cuenta: 7555352
Correo Electrónico:
OSCARARBELAEZREPRESENTACIONES@GMAIL.COM

Datos Destinatario

Cliente: Movistar
Nombre: OSCAR HUMBERTO ARBELAEZ ARIAS
Correo Electrónico:
OSCARARBELAEZREPRESENTACIONES@GMAIL.COM

Fecha y Hora de Envío: 05/02/2021 05:00:09 PM
Estado: ENVIADO
Subproceso: Cartas PQR
Orden Servicio: 102021020517527
Factura: 20210119165508518753
Id de Mensaje: 635967410

Detalle de Envíos

Email	Hora envío	Estado	Usuario
oscararbelaezrepresentaciones@gmail.com	05/02/2021 05:00:08 PM	ENVIADO	Sistema

Adjuntos PQR

Fecha	Nombre Adjunto
2021-02-05	20210119165508518753.pdf

Así pues, de lo que existe certeza es de un documento en el que presuntamente se cumplió con esta obligación, pero del cual no existe guía de envío electrónica o acuse de recibido por parte del señor Oscar Humberto Arbeláez Arias o al menos al proceso esto no fue allegado.

En conclusión, el despacho no denota que Colombia Telecomunicaciones S.A.E.S.P, haya comunicado correctamente la petición del accionante, en tanto que no ha informado la inexistencia de reportes negativos por lo que tal y como se desarrolló a profundidad en líneas anteriores, no existe guía de envío electrónica o acuse de recibido del accionante, en donde se pueda corroborar que efectivamente recibió la petición.

En suma a todo lo precedentemente expuesto, a juicio de esta juzgadora, fluye que se ha vulnerado el derecho de petición, puesto que no existe evidencia de haberse atendido a la fecha el requerimiento del accionante; al no haberse acreditado la notificación, lo que es una obligación inexorable y por tanto se concede el amparo en este sentido, y en consecuencia se tutelara tal derecho, ordenando a Colombia Telecomunicaciones S.A.E.S.P, para que en el término impostergable de 48 horas, notifique al señor Oscar Humberto Arbeláez Arias, las gestiones realizadas por la entidad y que dan cuenta de la inexistencia de reportes negativos ante la Cifin y Datacredito.

Es preciso advertir que la concesión del amparo al derecho de petición que aquí se otorga, no determina el sentido de la respuesta que la accionada debe darle a los peticionarios.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Armenia, Quindío, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley

RESUELVE.

PRIMERO: CONCEDER la acción de tutela presentada por el señor **OSCAR HUMBERTO ARBELAEZ ARIAS** con el objeto de obtener la salvaguarda del derecho fundamental de petición presuntamente vulnerado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P (Movistar) por las razones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.E.S.P (Movistar), para que en el término impostergable de 48 horas, notifique al señor Oscar Humberto Arbeláez Arias, las gestiones realizadas por la entidad y que dan cuenta de la inexistencia de reportes negativos ante la Cifin y Datacredito, por parte de la accionada.

TERCERO: NOTIFICAR a los interesados en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no fuere impugnada.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

Firmado Electronicamente

MARILU PELAEZ LONDOÑO

JUEZA

Firmado Por:

MARILU PELAEZ LONDONO

JUEZ

JUEZ - JUZGADO 001 PEQUEÑAS CAUSAS

LABORALES

DE LA CIUDAD DE ARMENIA-QUINDIO

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:

**31fc6ca0f25e6904b70d65bcf1dd6860cbc147e8597e0d1
152a4cc842d977db2**

Documento generado en 08/04/2021 04:10:48 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

**[https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectr
onica](https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica)**