

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR
ACCIONADA: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2020-00504-00



JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Manizales, Caldas, dieciséis (16) de diciembre de dos mil veinte (2020)

SENTENCIA: 202
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR
ACCIONADA: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2020-00504-00

OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda a la acción de tutela instaurada por ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR contra COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. De igual manera se dispuso la vinculación de la CIFIN S.A.S., DATA CREDITO y RED SUELVA INSTATIC S.A.S.

ANTECEDENTES

HECHOS

Indica la accionante en el escrito genitor que el día 10 de noviembre del presente año mediante derecho de petición solicita ante MOVISTAR, lo siguiente:

- La actualización de las centrales de riesgo de la obligación 1020339226 por no efectuarse la debida notificación previa a dicho reporte.
- La entrega de la constancia de notificación que debió realizar MOVISTAR previo a la ejecución del reporte negativo del que trata el artículo 12 de la ley 1266 de 2008.

A renglón seguido manifiesta que el derecho de petición fue interpuesto de manera virtual por los canales electrónicos dispuestos por MOVISTAR para la radicación del cualquier tipo de solicitudes, quejas, reclamos o peticiones. Finalmente indica que a la fecha de interponer el presente amparo constitucional no se ha producido respuesta por parte de la accionada.

PRETENSIONES

Solicita la parte accionante:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR
ACCIONADA: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2020-00504-00

"PRIMERO: solicito señor juez, TUTELAR a favor de ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR el derecho constitucional fundamental de petición, vulnerado por MOVISTAR.

SEGUNDO: solicito señor juez, ORDENAR a MOVISTAR dar respuesta a la solicitud hecha, de manera clara, completa y de fondo según las exigencias normativas y jurisprudenciales."

CONTESTACIÓN DE LA PARTE ACCIONADA

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. indica en el escrito de contestación que, el día 23 de octubre de 2020 la accionante radicó derecho de petición bajo el CUN 4433201022812787, al cual, dio respuesta oportuna y de fondo el día 06 de noviembre de 2020; y en ocasión a la acción de tutela, la entidad adelantó las gestiones tendientes a verificar la existencia o inexistencia de reporte negativo en centrales de riesgo a nombre de la accionante. Con lo cual, se encontró que, a nombre de la señora ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR, no se registra reporte negativo en centrales de riesgo por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

Que determinaron que, con relación a la accionante, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. ha cedido los derechos de crédito que tienen como objeto las obligaciones de la señora ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR a la empresa RED SUELVA INSTATIC 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.

Que entre las acciones que se transfieren a través de la cesión de cartera se encuentra la posibilidad de reportar al deudor ante centrales de riesgo. Con lo cual, y dado que la accionada no es la fuente de información con respecto a las obligaciones cedidas, solicita al Despacho desvincular del trámite constitucional a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

La CIFIN S.A.S. (TransUnion®) en el descorrer del traslado del escrito de la tutela manifiesta que, el día 04 de diciembre de 2020 a las 15:45:57 revisaron el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios a nombre de ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR con CC 67,016,870. Y en tal sentido, frente a las fuentes de información COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S. P -

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR
ACCIONADA: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2020-00504-00

MOVISTAR no tiene reporte negativo, esto es, en mora o que se encuentre cumpliendo permanencia de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1266 de 2008.

Arguye que, no es viable condenar a la 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 son responsabilidad de la fuente y no del operador. Máxime cuando no existe dato negativo reportado por parte de dicha fuente.

Que la 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 ese operador, toda vez no hay prueba de radicación. Por ende, la accionada manifiesta que la CIFIN S.A.S. está en imposibilidad jurídica y material de lesionar tal derecho de la accionante y así tampoco es viable emitir condena en su contra por este asunto.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. DATA CREDITO en respuesta al escrito genitor indicó al Despacho que la obligación de comunicar al titular con anterioridad al registro de un dato negativo no recae sobre EXPERIAN COLOMBIA S.A., este operador de la información no tiene responsabilidad alguna con esa eventual omisión. En efecto, 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. Que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la accionante y que EXPERIAN COLOMBIA S.A. no tiene conocimiento del motivo por el cual COLOMBIA TELECOMUNICACIONES MOVIL - MOVISTAR no le ha dado respuesta de fondo a la petición por ella presentada.

RED SUELVA INSTANTIC S.A.S. en el descorrer del escrito de tutela manifiesta que, el día 10 de febrero de 2020, Redsuelva Instantic S.A.S., adquirió de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. mediante un negocio jurídico de compra de cartera como intangible, cartera en mora con antigüedad igual o mayor a trescientos sesenta (360) días, derivada de los contratos de servicios de telecomunicaciones fijos, móviles y corporativo. Que dentro de la compra de cartera realizada por Redsuelva, se encontraba la cuenta 1020339226, la cual a la fecha se encuentra a paz y salvo, a nombre de la accionante; Debido a la edad de mora de las cuentas (ya que según la información suministrada por Colombia Telecomunicaciones integrada en su sistema data de más de 360 días), tienen conocimiento que a estas cuentas ya se les venía dando un tratamiento por Colombia Telecomunicaciones Movistar S.A. E.S.P. anterior al negocio jurídico de venta que se realizó con RedSuelva, tratamiento que desconocen en su totalidad

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR
ACCIONADA: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2020-00504-00

a la fecha; conocen que realizo gestiones de cobro por parte de estos, mas no tienen conocimiento de si realizo reportes en centrales de riesgo.

Arguye en el escrito de contestación que, en virtud del contrato de compra de cartera, la empresa adquiere la calidad de acreedora de las cuentas en mora dadas en venta, así como la calidad de encargado del tratamiento de los datos, sin embargo, esto es a partir del 10 de febrero de 2020, por lo que no son responsables de las actuaciones desplegadas y/o reportes realizados con anterioridad sobre estas mismas cuentas por parte de Colombia Telecomunicaciones Movistar, máxime que la accionante a la fecha se encuentra a paz y salvo, por lo cual NO han autorizado ni realizado reportes ante centrales de riesgo por parte de Resuelva.

Finalmente considera que no ha incurrido por ningún concepto en la violación del derecho de petición, ni los derechos protegidos por el habeas data de la tutelante.

GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

PROCEDENCIA:

La acción de tutela es un medio de defensa judicial de los derechos constitucionales fundamentales, establecido por el artículo 86 de la Carta Superior, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas o por los particulares, que ostenta una naturaleza eminentemente subsidiaria y residual, por lo que solamente procede cuando no existe otro mecanismo de protección judicial, o por evitar un perjuicio irremediable.

LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES:

La parte actora está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de sus derechos constitucionales fundamentales. Por su parte la accionada está habilitada en la causa como la supuesta vulneradora de los derechos implorados.

COMPETENCIA:

Los presupuestos capacidad para ser parte, competencia, petición en forma y capacidad procesal aparecen totalmente satisfechos, y como no se observa causal alguna de invalidación de todo o parte de lo actuado, el fallo que ha de producirse

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR
ACCIONADA: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2020-00504-00

es de fondo. La parte accionante y accionada tienen capacidad para ser partes (artículos 1º, 5º, 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991); son personas y por tanto sujetos de derechos y obligaciones, este sentenciador es competente para resolver la solicitud en primera instancia por mandato del artículo 37 ibídem en concordancia con el tercer inciso del numeral 1 del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000; y la petición satisfizo las exigencias de los artículos 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

CONSIDERACIONES

Frente al derecho fundamental de petición en sentencia T-077 de 2018 la Corte Constitucional reiteró que:

"El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En reciente Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

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

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

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara,

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR
ACCIONADA: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2020-00504-00

precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

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

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

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

7) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

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

Respecto del hecho superado, manifestó la Corte Constitucional en Sentencia T-200 de 2013 lo siguiente:

"Carencia actual de objeto.

El fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que la orden del/de la juez/a de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surtiría ningún efecto, esto es, caería en el vacío. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado.

"Por un lado, la carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo -verbi gratia se ordena la práctica de la cirugía cuya realización se negaba o se reintegra a la persona despedida sin justa causa-, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna.

"En estos casos, se debe demostrar que en realidad se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela, esto es, que se demuestre el hecho superado, lo que autoriza a declarar en la parte resolutive de la sentencia la carencia actual de objeto y a prescindir de orden alguna, con independencia de aquellas que se dirijan a prevenir al demandado sobre la inconstitucionalidad de su conducta y a advertirle de

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR
ACCIONADA: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2020-00504-00

las sanciones a las que se hará acreedor en caso de que la misma se repita, al tenor del artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.

"Por otro lado, la carencia actual de objeto por daño consumado se presenta cuando la vulneración o amenaza del derecho fundamental ha producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela, de modo tal que ya no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete el peligro y lo único que procede es el resarcimiento del daño originado en la vulneración del derecho fundamental.

"Recuérdese que la acción de tutela tiene un carácter eminentemente preventivo más no indemnizatorio, por regla general. En otras palabras, su fin es que el/la juez/a de tutela, previa verificación de la existencia de una vulneración o amenaza de un derecho fundamental, dé una orden para que el peligro no se concrete o la violación concluya; sólo excepcionalmente se permite ordenar algún tipo de indemnización. En este orden de ideas, en caso de que presente un daño consumado, cualquier orden judicial resultaría inocua o, lo que es lo mismo, caería en el vacío pues no se puede impedir que se siga presentando la violación o que acaezca la amenaza. La única opción posible es entonces la indemnización del perjuicio producido por causa de la violación del derecho fundamental, la cual, en principio, no es posible obtener mediante la mencionada vía procesal (...)"

De acuerdo con lo expuesto en el sub lite, se tiene que el actor promovió el mecanismo de amparo en aras de obtener, por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P., una respuesta a la petición que radicó el 23 de octubre de 2020 ante dicha entidad bajo el CUN 4433201022812787, en los siguientes términos:

- La actualización de las centrales de riesgo de la obligación 1020339226 por no efectuarse la debida notificación previa a dicho reporte.
- La entrega de la constancia de notificación que debió realizar **MOVISTAR** previo a la ejecución del reporte negativo del que trata el artículo 12 de la ley 1266 de 2008.

En las manifestaciones realizadas por las accionada y avizorado en los anexos, el 06 de noviembre calendario que avanza COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P., da respuesta a la solicitud realizada por el accionante. manifestando que:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR
ACCIONADA: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2020-00504-00

CUN:4433201022812787

Señor (a):
ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR

Motivo Derecho de petición -Cuenta No 1020339226

Reciba un cordial saludo de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP., en respuesta a su comunicado, en el cual manifiesta no reconocer las cuentas de la referencia, le informamos que, debido a la antigüedad de esta hay un saldo en mora. Esta obligación fue cedida a RED SUELVA INSTANTIC S.A.S quienes actualmente son los acreedores del cobro que ostentaba Colombia Telecomunicaciones S.A, razón por la cual el saldo de la cuenta, el contrato, reporte a las centrales de riesgo y el paz y salvo y cualquier otra reclamación, lo debe tramitar directamente con ellos, quienes atenderán cualquier inquietud con relación al estado de esta. Anexamos los datos de contacto.

RED SUELVA INSTANTIC S.A.S
NIT. 901.296.646-6
Oficina Gestión
Calle 9 # 4-52 Centro Comercial River Plaza oficina 227-228 Cúcuta.
Carrera 62 # 97-50 Barrio Los Andes Bogotá.
Líneas de servicio y Atención
Celular: 3502118957 y WhatsApp 3224550755- 3224550756
Correo informativo: jessica.alvarado@redsuelva.com
Página Web: <http://www.redsuelva.com/solicitud/>
Cuenta Recaudo:
Banco de Occidente Cuenta Corriente N° 625-81770-5
Vía baloto: código convenio 959595-11052 y como referencia la CC o Nit del titular
Efecty: código convenio 11052 y como referencia la CC o Nit del titular

Por lo anterior le informamos que todas sus pretensiones debe dirigirlas directamente a la casa de cobranza, quienes darán respuesta a las mismas, dado que son quienes ostentan la cartera actualmente.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la Compañía:

Así mismo RED SUELVA INSTANTIC S.A.S el día 16 de diciembre del presente año da respuesta a las inquietudes de la accionante en el siguiente sentido:

ADRIANA PATRICIA DIAZ
CC. 67.016.870 de Cali.
Calle 22 #20-58 Ed. Banco Ganadero.
Oficina 1004-1006
contacto@gofinanzas.com

Radicado: **DPR-2020-0184**

Referencia: Respuesta Derecho de Petición

Reciba un cordial saludo de Red Suelva Instantic S.A.S., para nosotros es de gran importancia recibir y atender las peticiones y quejas presentadas por usted, dándonos la oportunidad de mejorar nuestro servicio, peticiones a las que se le darán respuesta en los siguientes términos:

I. **Respecto de los Hechos en que Fundamenta la Petición.**

Respecto a los hechos narrados en su petición, nos permitimos dar a conocer que Red Suelva Instantic S.A.S., mediante un negocio jurídico de compra de cartera, adquirió de Colombia Telecomunicaciones Movistar S.A. E.S.P el mes de febrero del presente año 2020, la presente No. de cuenta a nombre de ADRIANA PATRICIA DIAZ, identificada con cedula de ciudadanía No. 67.016.870. En revisión del número de cuenta anteriormente señalado, a la fecha se encuentra al día, según la información que reposa en la casa de cobranzas RED SUELVA INSTANTIC S.A.S y la aportada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.

Ante lo anterior RED SUELVA INSTANTIC S.A.S, se sirve informar que su estado de cuenta esta próximo a ser ajustado y realizar la modificación ante las centrales de riesgo del cumplimiento de obligación, pero, puede presentar un retraso, ya que se está llevando a cabo un proceso de migración de reportes por la compra de cartera, y dicho reporte será eliminado cuando el proceso culmine en su totalidad.

Ante lo anterior RED SUELVA INSTANT S.A.S, se sirve dar como cumplidas sus obligaciones.

En virtud a los principios de eficacia, celeridad e informalidad que rigen la acción de tutela y con el fin de ampliar la información del líbello inicial, en la fecha se sostuvo comunicación telefónica con el apoderado judicial, señor NESTOR ALFREDO YEPES PÁEZ de la accionante ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR al teléfono 310 495 4183 con el fin de tomarle declaración para ampliar los hechos

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR
ACCIONADA: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.
RADICADO: 170014003002-2020-00504-00

en que se fundamenta la acción. Y el apoderado manifestó que recibió respuesta de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. y RED SUELVA INSTANTIC S.A.S por lo que considera satisfecha las pretensiones de la acción constitucional.

En conclusión, el Despacho debe indicar que el derecho de petición consiste en dar respuesta de conformidad con el lineamiento esencial del derecho fundamental de petición que supone: i) una respuesta que provea una solución concreta al caso planteado, ii) la solución debe estar acorde con la solicitud planteada (elemento sustancial) y iii) la respuesta debe proferirse dentro del término que la ley señala para el efecto y iv) ser remitida a la dirección establecida en la petición.

Vistas, así las cosas, se debe indicar que en el presente asunto opera la figura de la carencia actual de objeto por hecho superado, que conlleva a que dentro del presente asunto no sea procedente dar órdenes encaminadas al restablecimiento de los derechos presuntamente perjurados, pues indefectiblemente, las mismas caerían en el vacío al haberse logrado el objetivo de la tutela durante el trámite de la acción. Así se declarará.

DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Manizales, Caldas, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

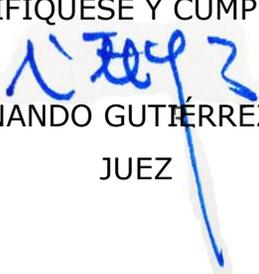
FALLA:

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO dentro de la acción de tutela incoada por ADRIANA PATRICIA DIAZ TOVAR contra COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de ésta decisión a las partes indicándoles que contra la misma procede la impugnación, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de tutela.

TERCERO: ORDENAR la remisión del expediente ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, sino fuere objeto de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


LUIS FERNANDO GUTIÉRREZ GIRALDO
JUEZ