



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES  
MANIZALES, CALDAS**

**ACCIÓN DE TUTELA – SEGUNDA INSTANCIA**

Radicado: 17001-40-71-001-2021-00013-02

Origen: Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas

Demandantes: Juan Felipe Álvarez Castro  
C.C. No. 4.438.230

Demandados: Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.  
Experian Colombia S.A.  
CIFIN S.A.S. (TransUnion)

Providencia: Sentencia No. 19

Manizales, Caldas, abril veintiuno (21) de dos mil veintiuno (2021)

**I. TEMA**

Dentro del término legal, el Despacho resuelve la impugnación interpuesta contra la sentencia de primera instancia que profirió el Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, en el proceso 17001-40-71-001-2021-00013-02.

**II. LA DEMANDA Y SU CONTESTACIÓN**

**1.1. LA IDENTIFICACIÓN DEL DEMANDANTE, LOS HECHOS, PRETENSIONES Y DERECHOS CONSTITUCIONALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS**

El señor Juan Felipe Álvarez Castro, C.C. 4.438.230, actúa en nombre propio, recibe notificaciones en la calle 63 No. 2-34, casa 16, conjunto cerrado Palos Verdes, La Florida, Villamaría, Caldas, correo electrónico: juanfelipecastro@hotmail.com, teléfono: 311 384 32 31.

El demandante manifestó que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P le imputa las obligaciones que se derivan de los contratos 6009827168, 6009807725, 2493063813, no obstante, él no solicitó ningún servicio a esta empresa. El señor Juan Felipe Álvarez Castro agregó que la cuenta 2493063813 está reportada en estado de mora en la central de riesgo Experian Colombia S.A – Datacredito.

Con el fin de aclarar esta situación presentó queja en la oficina de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P en la ciudad de Manizales, a la solicitud le correspondió el radicado CUN 2102190000110954. De igual manera, elevó solicitud por el medio virtual que la empresa dispuso para ese fin, a la petición le asignaron el radicado CUN 4433211000858369.

El 19 de febrero de 2021 recibió comunicación en la que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P lo requiere para aportar copia de su cédula de ciudadanía y diligenciar el formato de verificación de datos, documentos que envió por correo certificado, a pesar de esto la empresa no emitió respuesta de fondo.

El demandante explica que es víctima de suplantación personal, no es la primera vez que esto le sucede, esto lo llevó a instaurar denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación el 19 de febrero de 2021, el número de radicación de la noticia criminal es el 170016000032202150080.

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES  
MANIZALES – CALDAS  
Acción de Tutela – Segunda Instancia  
17001-40-71-001-2020-00013-01  
Juan Felipe Álvarez Castro  
Colombia Telecomunicaciones S.A ESP  
Sentencia 19**

El señor Juan Felipe Álvarez Castro acude a la acción de tutela para la protección de sus derechos fundamentales, explica que sufre perjuicio irremediable ya que no puede acceder a crédito bancario para desarrollar proyectos de vida personal, le solicita al Juez:

**“Primero:** Tutelar el derecho constitucional al habeas data y buen nombre, vulnerados por las accionadas.

**Segundo:** Se ordene a MOVISTAR retirar los reportes negativos financieros que me hicieron a las centrales de riesgo como consecuencia de los servicios que nunca solicite y/o tramite.

**Tercero:** Se ordene MOVISTAR expedir certificado en donde conste que nunca he sido deudor moroso.

## 1.2 LA IDENTIFICACIÓN DEL DEMANDADO Y LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

### COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

La sociedad comercial con matrícula mercantil 1.283.300 y NIT 830.122.566-1 está representada en este trámite por el señor Andrés Trujillo Maza, apoderado judicial. La parte recibe notificaciones en la dirección: transversal 60 (Avenida Suba) No. 114 A- 55 de Bogotá, correo electrónico [tutelas@itacaabogados.com](mailto:tutelas@itacaabogados.com).

Informó que el 15 de febrero de 2021, el señor Juan Felipe Álvarez Castro realizó reclamación previa en ejercicio de su derecho de habeas data, radicada bajo el CUN 4433211000949079. Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P contestó con la comunicación con fecha del 1 de marzo de 2021, notificada electrónicamente.

Con ocasión de la acción de tutela y debido a que la empresa no encontró la documentación necesaria para soportar el dato negativo, eliminó el reporte ante las centrales de riesgo Datacrédito y Transunión (Cifin), por tanto, existe hecho superado.

Se refirió al cumplimiento del requisito de subsidiariedad, manifestó, con base en la sentencia T-798 de 2001, que los usuarios de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones cuentan con otros medios de defensa para reclamar sus derechos, como en el presente caso no existe evidencia de un perjuicio irremediable para el demandante, la presente acción de tutela es improcedente por razones de subsidiariedad.

### EXPERIAN COLOMBIA S.A.

La señora María Alejandra Montezuma Chávez contestó la demanda, en calidad de Abogada. La parte Recibe notificaciones en la carrera 7 No. 83 – 29, oficina 1104, Bogotá D.C., teléfono: 636 6511, correo electrónico: [luis.rodriguez@experian.com](mailto:luis.rodriguez@experian.com).

En cuanto a los hechos manifestó que el demandante registra una obligación impaga con MOVISTAR. Al 2 de marzo de 2021 esta es la información reportada en la base de datos:

```
-DUDOSO RECAUDO *CTC COLOMBIA TELEC 202101 493063813 196101 202001 PRINCIPAL
MOVIL ULT 24 -->[DDD-----][-----]
25 a 47-->[-----][-----]
```

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES  
MANIZALES – CALDAS  
Acción de Tutela – Segunda Instancia  
17001-40-71-001-2020-00013-01  
Juan Felipe Álvarez Castro  
Colombia Telecomunicaciones S.A ESP  
Sentencia 19**

Solicitó exonerar de toda responsabilidad a Experian Colombia S.A. y desvincular a esta entidad, puesto que en su condición de operador y según las funciones que le impone la Ley 1266 de 2008, no es responsable del dato negativo que es reportado, no puede modificar, actualizar, rectificar y eliminar la información que reporta la fuente, no es su obligación hacer el aviso previo al reporte, adicionalmente, la permanencia del dato cumple con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, y el artículo 2.2.2.28.3 del Decreto 1074 de 2015, es decir, hasta el 9 de junio de 2017.

La señora María Alejandra Montezuma Chávez aseveró que Experian Colombia S.A. no es la responsable de absolver las peticiones presentadas por el accionante ante la fuente del dato.

**CIFIN S.A.S. (TransUnion)**

La parte recibe notificaciones en la calle 100 No. 7A-81, piso 8, Bogotá D.C. o en los correos electrónicos: cifin\_tutelas@cifin.co, Cifin\_Tutelas@transunion.com.

No contestó la demanda, aunque consta que el Juzgado de primera instancia le notificó en debida forma el auto de admisión enviándole correo electrónico del 1 de marzo de 2021.

## **2. LA ACTUACIÓN Y SENTENCIA DEL JUEZ DE PRIMERA INSTANCIA**

El Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, admitió la acción de tutela en auto 1 de marzo de 2021, mediante la sentencia No. 025 del día 10 del mismo mes y año, luego de anotar los hechos, las pretensiones, hacer un recuento de la actuación procesal y examinar la normatividad y la jurisprudencia que se aplican al caso concreto, decidió:

**“PRIMERO: DECLARAR HECHO SUPERADO**, dentro de la presente acción de tutela promovida por el señor **JUAN FELIPE ALVAREZ CASTRO**, identificado con la C.C. No. 4.438.230, contra la **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**, expedir certificado que refleje de forma veraz la situación crediticia actual del señor **JUAN FELIPE ALVAREZ CASTRO**.

**TERCERO: INSTAR** a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)** para que, en adelante, los reportes que se hagan a las centrales de riesgo sean fiel reflejo de la realidad, toda vez que, de no ser así, se encuentran en una contundente contraposición al derecho fundamental de **HABEAS DATA**.

**CUARTO: NOTIFICAR** esta decisión a las partes por el medio más expedito e infórmeles que la misma podrá ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes.

**QUINTO: REMITIR** este expediente a la Honorable Corte Constitucional para la eventual revisión del fallo, en caso de no ser impugnado oportunamente”.

## **3. LA IMPUGNACIÓN**

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. impugnó, solicitó revocar el fallo, argumentó que la amenaza o vulneración al derecho fundamental invocado por el demandante cesó dado que el 12 de marzo de 2021 la

empresa emitió respuesta de fondo al derecho de petición aportado con el escrito de tutela, en esa medida, existe hecho superado.

### **III. PRUEBAS RELEVANTES**

El Juzgado resolverá a partir de las pruebas que recaudó la primera instancia.

### **IV. CONSIDERACIONES**

#### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Después de establecer las posiciones de las partes, el Juzgado resuelve si la decisión de primera instancia, por la cual el Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, concedió parcialmente el amparo de tutela interpuesto por el señor Juan Felipe Álvarez Castro, se ajusta a la doctrina constitucional sobre la protección de los derechos fundamentales al habeas data, y a la normatividad que regula el tema, además, si está en consonancia con el acervo probatorio del proceso.

#### **2. PRESUPUESTOS PROCESALES**

El Juzgado encuentra que están dados los presupuestos procesales para proferir fallo de fondo, a saber:

**2.1** De conformidad con lo establecido en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, corresponde a este Juzgado conocer de la impugnación formulada por la accionante dentro de la presente acción de tutela.

**2.2** La demanda cumple los requisitos generales del Decreto 2591 de 1991: relación de los hechos y de los derechos que se consideran vulnerados, identificación de la autoridad o personas contra la cual se impetra la tutela, capacidad sustantiva y procesal de las partes, a quienes les asiste interés en la resolución constitucional del asunto planteado.

#### **3. LA ACCIÓN DE TUTELA**

El artículo 86 de la Constitución Política señala que la acción de tutela es un instrumento de protección, por el cual toda persona puede acudir a la jurisdicción frente a la vulneración de sus derechos fundamentales, por acciones u omisiones de cualquier autoridad pública, y excepcionalmente de particulares, por esto procede bajo la única condición de tratarse de un derecho fundamental y a la falta de otro medio de defensa, a menos que el afectado lo utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

#### **4. EL DERECHO FUNDAMENTAL AL HABEAS DATA**

El artículo 15 de la Constitución Política señala que “todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen **derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas**” (subraya y negrilla propias), la Corte Constitucional definió este derecho fundamental como “[e]l derecho a conocer, actualizar y

rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”<sup>1</sup>.

Sobre el núcleo básico del habeas data, la Corporación aclaró que está constituido por el derecho a la autodeterminación informática y la libertad (en general, y específicamente, la económica), los cuales explica del siguiente modo:

“Para la Corte, la autodeterminación informática es la facultad de la persona a la cual se refieren los datos para autorizar su conservación, uso y circulación. A su vez, la referencia a la libertad tiene que ver con el hecho de que ésta, en particular la económica, podría resultar vulnerada al restringirse indebidamente con ocasión de la circulación de datos que no consulten la verdad, o que no haya sido autorizada por la persona concernida o por la ley”.

Además de lo anterior es necesario destacar que las facultades que el derecho al habeas data reconoce a la persona a la cual se refieren los datos recogidos o almacenados son las siguientes: (i) el derecho a conocer la información de su referencia; (ii) el derecho a actualizar la información contenida en las bases de datos y; (iii) el derecho a rectificar la información que no sea veraz:

“En cuanto al núcleo esencial del habeas data, se ha dicho que está constituido por el derecho a la autodeterminación informática y por la libertad en general, y en especial la libertad económica. Quiere esto decir que el habeas data confiere a su titular la posibilidad efectiva de controlar la inclusión de su información personal en los referidos archivos y bancos de datos, siendo la autorización previa y consciente de la persona concernida un requisito indispensable para la válida recolección y almacenamiento de estos datos. La autodeterminación informática incluye también la posibilidad que toda persona tiene de conocer, actualizar y rectificar la información personal que se haya recogido sobre ella. En cuanto a la libertad económica, ha dicho la Corte que ésta puede ser vulnerada al restringirse indebidamente en virtud de la circulación de datos que no sean veraces, o que no hayan sido autorizados por la persona concernida o por la ley.”<sup>2</sup>

Así pues, los contenidos mínimos del derecho al habeas data son:

- El derecho a conocer la información que sobre la persona está recogida en bases de datos.
- El derecho a incluir nuevos datos.
- El derecho a actualizar la información.
- El derecho a que la información contenida en bases de datos sea rectificada o corregida, de tal manera que concuerde con la realidad.
- El derecho a excluir información de una base de datos, bien porque se está haciendo un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular.

## **5. EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

En consonancia con el artículo 23 de la Constitución Política “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

---

<sup>1</sup> Sentencia T-017 de 2011.

<sup>2</sup> Sentencia T-727 de 2007. Citada en la sentencia T-017 de 2011.

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES  
MANIZALES – CALDAS  
Acción de Tutela – Segunda Instancia  
17001-40-71-001-2020-00013-01  
Juan Felipe Álvarez Castro  
Colombia Telecomunicaciones S.A ESP  
Sentencia 19**

El Constituyente concibió el derecho de petición como un derecho fundamental, reconoció de este modo que es “pilar de la democracia participativa y herramienta esencial para la materialización de los fines del Estado”.

Esta prerrogativa implica la obligación de todas las autoridades y particulares que presten servicios públicos de emitir una respuesta oportuna, clara, precisa y congruente. Ante la ausencia de respuesta la persona está facultada para interponer acción de tutela en procura de obtener el amparo de su derecho fundamental de petición.

La Corte Constitucional considera que el ejercicio del derecho fundamental de petición implica un compromiso tanto para la autoridad que recibe la solicitud como para la persona que la presenta. El peticionario deberá presentar su petición de manera respetuosa al funcionario que tiene a cargo resolver el asunto de fondo, en forma clara, suficiente y congruente. En cuanto a este último punto, la Corte señaló en repetidas ocasiones que en la contestación de estas características reside precisamente el núcleo esencial del derecho de petición. Sólo tiene sentido garantizar la posibilidad de acudir a la autoridad si ésta resuelve de manera pronta y efectiva la cuestión que le plantea el peticionario.

En la sentencia T-377 de 2000<sup>3</sup>, la Corte Constitucional insiste en que la satisfacción del derecho de petición implica una respuesta pronta y oportuna, que resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con la situación planteada por el interesado, la cual debe ser puesta en conocimiento del peticionario<sup>4</sup>:

“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.

(...)

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

<sup>3</sup> Pronunciamento que reiteró en la sentencia T – 357 de 2010.

<sup>4</sup> Sentencia T-464 de 2012.

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 ordenan 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.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994”. Subraya fuera del texto original.

De acuerdo con la sentencia T-1006 de 2001, para la autoridad deberá considerar que la ausencia de competencia de la entidad ante quien se formula la petición no la exonera del deber de contestar y debe notificar su respuesta al peticionario.

En síntesis, se entiende que hay vulneración del derecho de petición cuando la autoridad no contesta en tiempo prudente o deja de notificar la respuesta al peticionario, y cuando la respuesta no constituye una verdadera resolución de la duda o petición expuesta, sin que ello implique que deba ser una respuesta positiva, por cuanto lo que se exige es que sea correcta y fundada, es decir, que obedezca a un análisis previo de la solicitud y la decisión consulte razones que sean suficientes y congruentes. Por último, la decisión debe permitirle al peticionario ejercer los medios ordinarios de defensa judicial cuando no está de acuerdo con lo resuelto.

**La jurisprudencia constitucional estableció desde tiempo atrás sobre la acción de tutela para la protección del derecho de petición ante organizaciones privadas, que el mecanismo procedía cuando el particular que recibe la solicitud presta un servicio público o cuando éste realiza funciones de autoridad, y cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental.**

## V. CASO CONCRETO

### 1. PRESENTACIÓN

El señor Juan Felipe Álvarez Castro afirma que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P le imputa obligaciones que no adquirió y además reportó una de estas por mora ante la central de riesgo Experian Colombia S.A., y aunque presentó reclamo por esta situación, la empresa no emitió pronunciamiento de fondo. El demandante le solicita al Juez:

**“Primero:** Tutelar el derecho constitucional al habeas data y buen nombre, vulnerados por las accionadas.

**Segundo:** Se ordene a MOVISTAR retirar los reportes negativos financieros que me hicieron a las centrales de riesgo como consecuencia de los servicios que nunca solicite y/o tramite.

**Tercero:** Se ordene MOVISTAR expedir certificado en donde conste que nunca he sido deudor moroso.

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P y Experian Colombia S.A. contestaron, coincidieron en señalar que en este caso no procede conceder el amparo. La primera de las empresas argumentó que se presentó el fenómeno del hecho superado puesto que eliminó el dato negativo, la segunda adujo que no le compete satisfacer las pretensiones.

El Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, declaró hecho superado en cuanto a la eliminación del dato negativo, no obstante, ordenó a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. expedir certificado que refleje de forma veraz la situación crediticia actual del señor Juan Felipe Álvarez Castro.

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P impugnó, solicitó revocar el fallo, alega que la amenaza o vulneración al derecho fundamental invocado por el demandante cesó dado que el 12 de marzo de 2021 la empresa emitió respuesta de fondo al derecho de petición aportado con el escrito de tutela, por ende, existe hecho superado.

## **2. ESTUDIO DE LA IMPUGNACIÓN**

### **2.1 No procede ordenar a Colombia Telecomunicaciones S.A ESP que expida certificado de la situación crediticia actual del señor Juan Felipe Álvarez Castro**

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. pide que se declare la carencia actual de objeto por hecho superado en lo concerniente a la petición del demandante. Para este Juzgado es claro que la orden del numeral segundo de la parte resolutive de la sentencia impugnada motivó la presentación del recurso, dice el fallo:

**“PRIMERO: DECLARAR HECHO SUPERADO**, dentro de la presente acción de tutela promovida por el señor **JUAN FELIPE ALVAREZ CASTRO**, identificado con la C.C. No. 4.438.230, contra la **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR)**, expedir certificado que refleje de forma veraz la situación crediticia actual del señor **JUAN FELIPE ALVAREZ CASTRO**.

(...)”.

Ninguno de los derechos fundamentales en cabeza del señor Juan Felipe Álvarez Castro sustenta tal orden, por tanto, será revocada. En efecto, la protección del habeas data, el buen nombre<sup>5</sup> o el derecho de petición, en este asunto en concreto, no implica que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. expida la certificación que pide el demandante o que ordenó el Juez de primera instancia.

---

<sup>5</sup> Sobre el ámbito de protección de este derecho la Corte Constitucional precisó en la sentencia T-277 de 2015:

“4.2. De otra parte, el derecho al buen nombre se encuentra en el artículo 15 de la Carta Política, junto con los derechos a la intimidad individual y familiar. En relación con este derecho, esta Corporación ha afirmado que “(e)l buen nombre ha sido entendido (...) como la reputación, o el concepto que de una persona tienen los demás y que se configura como derecho frente al detrimento que pueda sufrir como producto de expresiones ofensivas o injuriosas o informaciones falsas o tendenciosas...”

En el caso de los derechos al habeas data y al buen nombre porque la vulneración de la prerrogativa ocurre al reportar y publicar el dato negativo, por tanto, termina con su eliminación. La salvaguarda de la reputación crediticia de la persona se cumple en este evento rectificando la información en el banco de datos donde fue publicada, no se cumple expidiendo una certificación.

En el caso del derecho de petición, por último, porque el demandante no elevó solicitud en ese sentido, o al menos no probó que lo hiciera.

Nada de esto significa que prevalezcan los argumentos de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P, por cuanto las pruebas revelan que la respuesta de la empresa a las reclamaciones del señor Juan Felipe Álvarez Castro es incongruente, incompleta y no constituye un pronunciamiento de fondo.

## **2.2 VULNERACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN DEL SEÑOR JUAN FELIPE ÁLVAREZ CASTRO**

### **2.2.1 Alcance de las facultades del Juez para garantizar el amparo efectivo de los derechos fundamentales**

El señor Juan Felipe Álvarez Castro mencionó que elevó derecho de petición, pero no reclamó clara y expresamente que Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP emita respuesta. La empresa contestó la demanda, afirmó que respondió el derecho de petición y adicionalmente retiró el dato negativo, solicitó declarar la carencia actual de objeto por hecho superado. El Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de esta ciudad no estudió el derecho de petición independientemente del derecho al habeas data, sin embargo, Colombia Telecomunicaciones S.A ESP impugnó insistiendo en que existe carencia actual de objeto por hecho superado también en esta materia, para este Juzgado, la orden de expedir certificado de la situación crediticia actual de esta persona motivó la interposición del recurso, según lo expuesto en el punto anterior (2.1) tal orden no tiene fundamento, pero esto no agota la discusión porque, insiste este despacho judicial, la primera instancia no abordó el asunto.

Ahora bien, en consonancia con el criterio de la Corte Constitucional el Juez de Tutela deberá interpretar la solicitud de amparo, y si es necesario, decretar las pruebas para identificar “íntegramente la problemática planteada”, ya que está obligado a proteger “todos los derechos vulnerados o amenazados, incluso aquellos que el accionante no invocó”<sup>6</sup>.

Así lo determinó la Corte Constitucional en la sentencia T-317 de 2009:

“Pero para que estas prerrogativas no resten operatividad ni eficacia a la protección de los derechos fundamentales –cuando a ello haya lugar-, también es necesario que se aplique el principio de *oficiosidad* por parte del juez. La Corte ha dicho que este principio:

“se traduce en el papel activo que debe asumir el juez de tutela en la conducción del proceso, no sólo en lo que tiene que ver con la interpretación de la solicitud de amparo, sino también, en la búsqueda de los elementos que le permitan comprender a cabalidad cuál es la situación que se somete a su conocimiento, para con ello tomar una decisión de fondo que consulte la justicia, que abarque íntegramente la problemática planteada, y de esta forma provea una solución efectiva y adecuada, de tal manera que se protejan de manera inmediata los derechos fundamentales cuyo amparo se solicita si hay lugar a ello”.

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES  
MANIZALES – CALDAS  
Acción de Tutela – Segunda Instancia  
17001-40-71-001-2020-00013-01  
Juan Felipe Álvarez Castro  
Colombia Telecomunicaciones S.A ESP  
Sentencia 19**

Para el ejercicio de este principio, el juez de tutela está revestido de especiales facultades que le exigen un mayor grado de diligencia en el cumplimiento de los siguientes deberes: verificar la legitimidad por pasiva de la acción e integrar debidamente el contradictorio, poniendo en conocimiento de la actuación a los terceros eventualmente perjudicados con la decisión; (ii) promover oficiosamente la actividad probatoria tendiente a establecer con claridad los hechos y afirmaciones que sustentan la solicitud de amparo, hasta contar con los suficientes elementos de juicio para decidir el asunto sometido a su conocimiento; (iii) instar al accionante para que subsane la solicitud cuando, evaluados los elementos presentados en la tutela, se observe la ausencia de los requisitos mínimos exigidos por la ley; (iv) proteger, conforme a los hechos probados en el proceso, todos los derechos vulnerados o amenazados, incluso aquellos que el accionante no invocó; y (v) emitir las órdenes necesarias para garantizar el amparo de los derechos, incluyendo la prevención a las autoridades públicas con el fin de que no vuelvan a incurrir en las acciones u omisiones que dieron lugar a la vulneración de los derechos”. Sentencia T-317 de 2009.

Sobre las facultades extra y ultra petita que se desprenden del principio de oficiosidad, dijo la Corte Constitucional en la sentencia T-060 de 2016:

“46. Pese a que no se configuró una causal específica de procedencia de tutela contra providencia judicial, en la sentencia de unificación SU-195 de 2012 (M.P. Jorge Iván Palacio Palacio) la Sala Plena reiteró la facultad que ostentan los jueces de tutela para resolver un asunto distinto al solicitado; en esa oportunidad este Tribunal indicó lo siguiente:

“En cuanto a la posibilidad de que los fallos puedan ser extra y ultra petita en materia de tutela, esta Corte de manera pacífica ha señalado que el juez de tutela puede al momento de resolver el caso concreto conceder el amparo incluso a partir de situaciones o derechos no alegados, **atendiendo la informalidad que reviste el amparo y además quien determina los derechos fundamentales violados. Así, desde los primeros pronunciamientos se ha sentado esta posición, toda vez que conforme a la condición sui generis de esta acción, la labor de la autoridad judicial no puede limitarse exclusivamente a las pretensiones invocadas por la parte actora, sino que debe estar encaminada a garantizar el amparo efectivo de los derechos fundamentales.** (Subraya fuera de texto)”.

Por estas razones, aunque el demandante no formuló una pretensión clara y expresa para que Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP emita respuesta, en vista del pronunciamiento de su contraparte y con base en el principio de oficiosidad, procede analizar si la empresa demandada vulneró el derecho de petición del señor Juan Felipe Álvarez Castro.

### **2.2.2 Precisión acerca de la prueba**

El señor Juan Felipe Álvarez Castro aseveró que presentó dos reclamaciones, por tres cuentas a su cargo, las peticiones son las CUN 4433211000**858369** y CUN 2102190000**110954**, las tres cuentas son los números 6009827168, 6009807725 y 2493063813.

El demandante aportó los formularios de reclamación CUN 2102190000**110954** por la cuenta 2493063813, y CUN 4433211000**866771** por las cuentas 6009827168, 6009807725, no allegó soporte de la reclamación CUN 4433211000**858369**. Los documentos llevan el membrete de Movistar, están

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES  
MANIZALES – CALDAS  
Acción de Tutela – Segunda Instancia  
17001-40-71-001-2020-00013-01  
Juan Felipe Álvarez Castro  
Colombia Telecomunicaciones S.A ESP  
Sentencia 19**

suscritos por el señor Juan Felipe Álvarez Castro, tienen sello diligenciado por un asesor del Centro de Experiencia Manizales, indican la fecha y hora de radicación de la solicitud, así como el plazo de respuesta.

Ni en la contestación de la demanda ni en el escrito de impugnación Colombia Telecomunicaciones S.A ESP se refirió a reclamaciones por las cuentas 6009827168, 6009807725, los documentos que aportó corresponden a las cuentas 2493063813, 32527046 y 13225364.

En síntesis, con respecto a las tres cuentas existe soporte de la reclamación y la entidad demandada no desvirtuó la reclamación<sup>7</sup>.

**2.2.3** La acción de tutela procede en este caso para la protección del derecho de petición en virtud de la naturaleza de la entidad demandada (empresa prestadora del servicio público de telefonía), tal como está previsto en los artículos 42-3, 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, normas que interpreta la Corte Constitucional de la siguiente manera:

*“La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual “La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”. La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares. También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la*

---

<sup>7</sup> En el expediente existe evidencia de un reclamo del 12 de febrero de 2021 que presentó el demandante contra Colombia Telecomunicaciones S.A ESP, por medio de Experian Colombia S.A. El señor Juan Felipe Álvarez Castro aportó copia del mensaje que le remitió el operador informándole el resultado de este reclamo. Según el documento el demandante manifestó que no adquirió el producto, fue víctima de suplantación, solicitó retirar el dato negativo, la entidad cerró el caso el 3 de marzo de 2021, con el comentario: “CASO NO FAVORABLE NO SE TRAMITA ELIMINACION DE CENTRALES DE RIESGO YA QUE EL CLIENTE PRESENTA DEUDA ACTUALMENTE (...)”. La reclamación está relacionada con la cuenta 2493063813, única obligación por la cual existía reporte negativo en Experian Colombia S.A.

En la carpeta del proceso también reposa copia de un reclamo con número de radicación CUN 4433211000866771 del 13 de febrero de 2021, por las cuentas 6009827168, 6009807725. El demandante allegó este documento durante el trámite de la impugnación.

El demandante menciona un reclamo adicional con el radicado CUN 4433211000858369, pero no allegó el escrito o formato correspondiente, sin embargo, aportó la comunicación con fecha del 19 de febrero de 2021, que Colombia Telecomunicaciones le envió como respuesta. No se conoce a qué contrato, obligación o número de cuenta se refiere el reclamo.

A las reclamaciones anteriores se suma otra con fecha del 19 de febrero de 2021, con número de radicado CUN 2102190000110954, por la cuenta 2493063813, el formato respectivo hace parte de la carpeta del proceso. El demandante allegó este documento durante el trámite de la impugnación.

Colombia Telecomunicaciones S.A ESP informó en la contestación de la demanda que el 15 de febrero de 2021 el señor Juan Felipe Álvarez Castro realizó reclamación, la empresa radicó la petición bajo el CUN 4433211000949079, no aportó este documento, pero sí, copia de la respuesta con fecha del 1 de marzo de 2021, notificada electrónicamente, se refiere a la cuenta 2493063813.

Con ocasión de la sentencia de primera instancia, Colombia Telecomunicaciones S.A ESP emitió nueva respuesta con fecha del 12 de marzo de 2021, sobre las cuentas 2493063813, 32527046 y 13225364.

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES  
MANIZALES – CALDAS  
Acción de Tutela – Segunda Instancia  
17001-40-71-001-2020-00013-01  
Juan Felipe Álvarez Castro  
Colombia Telecomunicaciones S.A ESP  
Sentencia 19**

*acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela”.* Sentencia T-487 de 2017.

**2.2.4** Conforme con la exposición que hizo el Juzgado en el numeral 5 del capítulo IV Consideraciones, hay vulneración del derecho de petición ante la ausencia de respuesta, omisión de la notificación o el pronunciamiento no constituye una verdadera solución de la duda o petición expuesta.

Está claro que el señor Juan Felipe Álvarez Castro presentó reclamación por medio de los formatos CUN 2102190000110954 y CUN 4433211000866771, ante Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP porque no reconoce los servicios asociados a las cuentas 6009827168, 6009807725 y 2493063813.

Como ya explicó el Juzgado, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P no se pronunció ni presentó prueba frente a la petición relacionada con las cuentas 6009827168, 6009807725, por consiguiente, no existe respuesta y de ese modo está probada la vulneración del derecho de petición.

En lo que atañe a la cuenta 2493063813, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P aportó dos comunicaciones, la primera con fecha del 1 de marzo de 2021, la segunda con fecha del día 12 del mismo mes y año.

En la comunicación con fecha del 1 de marzo, se lee:

- a. “En atención a su petición procedimos a verificar en nuestro sistema y encontramos, bajo la cuenta 2493063813 facturaban los servicios de línea telefónica e internet No. 17065010 en la dirección Carrera 78 G Bis No. 44 A S – 33 barrio Sagrado Corazón – Kennedy, en la ciudad de Bogotá.
- b. Adicionalmente, y teniendo en cuenta lo anterior y lo narrado en los hechos, le indicamos que, si no reconoce la activación de alguna línea, le invitamos a acercarse a cualquiera de nuestros Centros de Experiencia (CE) de su ciudad o también a través de nuestro canal web para que nos manifieste que no reconoce la línea. Allí será atendido por una persona de nuestra oficina para que a puño y letra suyo diligencie un formulario de no reconocimiento de dichas líneas las cuales figuran bajo su número de documento de identidad, junto con la fotocopia de cédula ampliada a 150% ya que es indispensable para realizar la debida investigación.

No sobra recordar que la vulneración del derecho fundamental al buen nombre y de habeas data solo se presenta en la medida en que se entregue información acerca de una persona sin fundamento o cuando no es veraz. Y para ello se requiere que la compañía verifique e investigue la activación de esta línea móvil, del modo como se lo mencionamos en el párrafo anterior.

- c. Según su solicitud se procedió a ingresar su número de identificación 4438230 se en la base de (Sistema De Verificación De Datos); que es una herramienta de prevención que genera una restricción, para transacciones de venta y posventa, en la cual se ingresan el número de identificación de clientes que han sido víctimas de conductas irregulares en los sistemas de la compañía o son susceptibles a ello, con el fin de evitar que el cliente sea nuevamente vulnerado en un hecho irregular con una posible suplantación de identidad.

(...)”

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES  
MANIZALES – CALDAS  
Acción de Tutela – Segunda Instancia  
17001-40-71-001-2020-00013-01  
Juan Felipe Álvarez Castro  
Colombia Telecomunicaciones S.A ESP  
Sentencia 19**

En la comunicación del 12 de marzo de 2021, la empresa le informa al señor Juan Felipe Álvarez Castro:

- Verificando el documento de identidad número 4.438.230, no registra reportes negativos en las centrales de riesgo, por parte de la compañía.
- Al validar el documento de identidad número 4.438.230 no reporta cartera cedida a las casas de cobros.
- Las cuentas 2493063813, 32527046 y 13225364 que registran bajo el documento de identidad 4.438.230, a la fecha del presente comunicado no tienen saldos pendientes por cancelar.

Ninguno de estos pronunciamientos constituye una verdadera solución de la duda o petición expuesta, ya que no tocan el objeto de la reclamación del demandante, quien hace constar en el formato dispuesto por la entidad para recibir la solicitud que **no reconoce los servicios asociados al número de su cédula**.

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P elude el asunto de fondo, nada dice del resultado del trámite o de las verificaciones que efectuó, no especifica si eliminará o mantendrá el registro de la cuenta como una obligación a cargo del demandante. La empresa le informa al peticionario que no existe reporte negativo en las centrales de riesgo ni saldo pendiente, pero deja en el limbo el tema de la existencia de la obligación.

**2.2.5** En definitiva, la empresa de servicios públicos vulneró el derecho de petición del señor Juan Felipe Álvarez Castro, en consecuencia, este Juzgado modificará el fallo de primera instancia para ordenarle a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P que conteste de fondo, de manera completa y congruente la reclamación del demandante en cuanto a que no reconoce los servicios cuentas 6009827168, 6009807725 y 2493063813, asociados al número de su cédula.

## **VI. DECISIÓN**

Por lo expuesto, administrando justicia, en nombre de la República y por mandato de la Constitución y la Ley, el **JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE MANIZALES CALDAS**,

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

**PRIMERO:** CONFIRMAR EL NUMERAL PRIMERO de la sentencia No. 25 del 10 de marzo de 2021, que profirió el Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, en el proceso de acción de tutela 17001-40-71-001-2021-00013-02.

**SEGUNDO:** REVOCAR el numeral segundo de la parte resolutive de la sentencia impugnada por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO:** ADICIONAR la sentencia impugnada para TUTELAR el derecho de petición del señor **JUAN FELIPE ÁLVAREZ CASTRO**, al encontrarlo vulnerado por Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., y como consecuencia, **ORDENAR** a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P que dentro de un plazo improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, **CONTESTE** de fondo, de manera completa y congruente las reclamaciones que el señor Juan Felipe

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES  
MANIZALES – CALDAS  
Acción de Tutela – Segunda Instancia  
17001-40-71-001-2020-00013-01  
Juan Felipe Álvarez Castro  
Colombia Telecomunicaciones S.A ESP  
Sentencia 19**

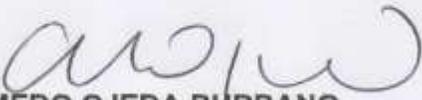
Álvarez Castro elevó en cuanto a que no reconoce los servicios correspondientes a las cuentas 6009827168, 6009807725 y 2493063813, asociados a su número de su cédula, solicitudes que constan en los formularios radicados bajo los números CUN 2102190000110954 y CUN 4433211000866771.

**CUARTO: CONFIRMAR** en todo lo demás la sentencia impugnada.

**QUINTO: INFORMAR** esta determinación al Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, a la parte demandante, a las entidades demandadas, y demás intervinientes.

**SEXTO: REMITIR** este expediente a la Honorable Corte Constitucional para que se cumpla la eventual revisión de la sentencia, conforme lo dispone el inciso 2 del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

**NOTIFÍQUESE Y CÚPLASE**



**OLMEDO OJEDA BURBANO  
JUEZ**

**Firmado Por:**

**SEGUNDO OLMEDO OJEDA BURBANO  
JUEZ CIRCUITO  
JUZGADO 001 PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE  
CONOCIMIENTO**

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: **d040711266c96987610a5ea13d13ce51288177d5efafdb5dc11dc6f259837984**  
Documento generado en 21/04/2021 05:42:24 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**