



**JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., veintiuno (21) de mayo de dos mil veintiuno (2021)

Ref.: Acción de tutela  
Rad. No.: 11001-40-03-022-2021-00444-00  
Asunto: Fallo de primera instancia

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto Nacional 2591 de 1991, se emite sentencia de primer grado en la actuación de la referencia.

**1. Identificación solicitante:** (Art. 29 Núm. 1º Dcto. 2591/91):

CONSTRUCTORA URBANO S.A.S, a través de su representante legal JOSÉ RONALDO RICO BOHÓRQUEZ, identificado con C.C. No. 1.032.394.494.414

**2. Identificación de quien provenga la amenaza o vulneración:** (Art. 29 Núm. 2º Dcto. 2591/91):

La actuación es dirigida por la tutelante contra COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL S.A. Sin embargo, se vinculó a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, DATACRÉDITO – EXPERIAN COLOMBIA S.A., CIFIN S.A. - TRANSUNIÓN LLC, TELMEX HOGAR S.A., EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y BANCO CAJA SOCIAL.

**3. Determinación del derecho tutelado:** (Art. 29 Núm. 3º Dcto. 2591/91):

Señala la tutelante que los derechos fundamentales presuntamente vulnerados son al buen nombre, a la dignidad humana, a la honra, a la intimidad, al habeas data, al derecho a la igualdad y al derecho de petición.

**4. Síntesis de la solicitud de amparo:**

**4.1. Hechos:**

Manifestó la accionante que desde el año 2019 contrató el servicio de internet con la accionada que pagaba los días 23 de cada mes de forma automática por medio del portal bancario. Sin embargo, en el mes de marzo de 2021 advirtió que la factura indicaba cobro inmediato y un valor por el doble de lo acostumbrado, para las cuentas contrato Nos.16283117 y 16478956.

Indicó que pese a que había cancelado oportunamente el servicio, el 17 de marzo de 2021<sup>1</sup> la accionada lo desconectó, por lo que vía correo electrónico y con los comprobantes de pago adjuntos solicitó a Comcel S.A la reconexión del servicio, la que logró luego de varios intentos de solicitud y por una supuesta “*fidelización*”, recalcándole que aún no se veían reflejados los pagos. Por tanto, aduce que el 24 de marzo de 2021 solicitó a la demandada le informara el canal de pago adecuado debido a que existía un duplicado en la referencia, ello con el fin de no incurrir en un doble pago.

Que debido a lo aconsejado por la accionada en asesoría presencial pidió comprobantes de pago al Banco Caja Social BCSC S.A. que fueron remitidos el 26 de marzo de 2021 oportunamente al prestador del servicio. No obstante, lo anterior

---

<sup>1</sup> Indica que ésta petición fue resuelta y puesta en su conocimiento el 9 de abril de 2021, sin la explicación razonada de la no aplicación de los pagos por el servicio prestado.



Rama Judicial del Poder Público  
**JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.**  
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia  
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

---

debió pagar el mes de marzo a fin de evitar una futura desconexión, lo que pone en conocimiento de la accionada el 6 de abril de 2021, oportunidad en la que le recalcó el doble pago y la responsabilidad de la accionada en todo lo sucedido.

Precisó, que pese a que el 7 de abril de 2021 realizó el pago por ese mes directamente en las cajas de Comcel S.A., el pago tampoco se vio reflejado, por tanto, mediante solicitud de 8 de abril de 2021 pidió a la accionada que dé una solución al caso planteado, con indicación de la aplicación de los pagos efectuados y el valor adeudado en realidad, la que responde el 10 de abril del año en curso indicando únicamente la aplicación de un descuento por el valor de \$163.900 (mensualidad de febrero).

Finalmente, que el 27 de abril de observa que la sociedad accionada fue en centrales de riesgo por el supuesto no pago del servicio prestado, lo que afectó a la empresa en la tramitación de un crédito bancario, pues lo cierto es que se le remitió estado de cuenta actualizado y al día, en el que se computaron los pagos de manera correcta.

#### **4.2. Petición:**

Atendiendo la situación fáctica, pretende el actor se ordene a la accionada:

eliminar el reporte negativo ante centrales de riesgo debido a que fue por un error de la accionada y no por la falta de pago del servicio prestado y que,

#### **PETICIÓN**

1. Se ordene a **CLARO HOGAR COLOMBIA** a proceder de manera inmediata a borrar el reporte efectuado a las centrales de riesgo aclarando que fue un error directo de ellos.
2. Se ordene a **CLARO HOGAR COLOMBIA** a informar de manera clara y precisa toda la información pertinente por el error por ellos cometidos en relación a: los descuentos a efectuar por reconexión, descuento por los días sin servicios prestados por la reconexión irregular efectuada estando los pagos efectuados y el pago de los perjuicios generados por la suspensión y el reporte en centrales de riesgo. Información que debió suministrarse en las respuestas dadas sin una explicación precisa sobre lo sucedido.

#### **5. Informes:** (Art. 19 Dcto. 2591/91)

La **Superintendencia Financiera de Colombia**, señaló que no existe queja o reclamación alguna, respecto de los hechos objeto de tutela. Así mismo señaló que conforme el Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 1848 de 2016, este ente no vigila a Comcel S.A., por lo que solicita su desvinculación por falta de legitimación en la causa por pasiva, atendiendo que no existe vulneración a derecho fundamental de la accionante.

De otro lado, **Cifin S.A. - Transunión LLC** solicitó su desvinculación del trámite debido a la falta de legitimación en la causa por pasiva, por cuanto consideran que no existe vulneración, ni relación alguna por parte de esas entidades con los intereses que se discuten dentro de la presente acción constitucional.

Así mismo indicó que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 13 de mayo de 2021, a nombre de CONSTRUCTORA ENTORNO URBANO SAS NIT 900,922,437 frente a las fuentes COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL S.A hoy CLARO SOLUCIONES MOVILES, UNE EPM TELCO y BANCO CAJA SOCIAL - BCSC no se evidencia dato negativo (según artículo 14 Ley 1266 de 2008), pero frente a TELMEX hoy



Rama Judicial del Poder Público  
**JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.**  
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia  
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

CLARO SOLUCIONES FIJAS se evidencia lo siguiente: “ • *Obligación No. 283117 con CLARO SOLUCIONES FIJAS en mora con vector de comportamiento 1, es decir entre 30 y 59 días de mora.* • *Obligación No. 478659 con CLARO SOLUCIONES FIJAS en mora con vector de comportamiento 1, es decir entre 30 y 59 días de mora. Ahora bien, debemos informar que según la consulta del reporte de información a nombre del accionante no se evidencian anotaciones de reestructuración*”.

De otro lado, la **Superintendencia de Industria y Comercio** indicó que, verificado el sistema de trámites no observó que la accionante hubiera presentado reclamación alguna por la presunta vulneración de su derecho de Habeas Data, por parte de la sociedad accionada. No obstante, precisa que una vez la accionante inició la acción de tutela, se ha desplazado la competencia de esa entidad y por ende a fin de proteger el *non bis in ídem*, es este despacho judicial quién debe resolver de fondo el reclamo otorgado.

Notificada en legal forma, la accionada **Comunicación Celular - Comcel S.A.** contestó manifestando que mediante comunicación GRC 2021 del 18 de mayo de 2021, dio respuesta de fondo a la petición y le informó que las obligaciones relacionadas con los Nos. las cuentas números 16283117 y 16478659, a nombre de CONSTRUCTORA ENTORNO URBANO SAS se actualizaron como obligaciones al día sin histórico de mora dado al error cometido en la no aplicación del pago de la factura de febrero de 2021.

Precisó que la accionante le presento las siguientes peticiones:

FECHA	CUN O RADICADO	TIPO PETICION
04/03/2021	829764966	Derecho de Petición
23/03/2021	832952023	Derecho de Petición
26/03/2021	833632335	Derecho de Petición
05/05/2021	840301316	Derecho de Petición
17/03/2021	832528864	Derecho de Petición
07/04/2021	835482578	Derecho de Petición

Respecto de las que emitió las siguientes respuestas:

[Ver anexo 1\\_pqr829764966](#)  
[Ver anexo 2\\_pqr832952023](#)  
[Ver anexo 3\\_pqr833632335](#)  
[Ver anexo 4\\_pqr840301316](#)  
[Ver anexo 5\\_pqr832528864](#)  
[Ver anexo 6\\_pqr835482578](#)

Por último, solicito negar por improcedente la acción de tutela instaurada, dado que el hecho que motivó el amparo se encuentra superado con la respuesta brindada el 18 de mayo de 2021.

**Datacrédito – Experian Colombia S.A.** afirmó que según la historia crediticia de 18 de mayo de 2020, la entidad accionante registra un dato negativo relacionado con las obligaciones No. 162831170 y 164786590 adquiridas con CLARO MOVIL. Sin embargo, según la información reportada por CLARO MOVIL, la entidad accionante incurrió en mora durante 1 meses, canceló las obligaciones en ABRIL DE 2021, por lo que la caducidad del dato negativo se presentará en JUNIO DE 2021.

Solicitó se niegue solicito que niegue el amparo promovido, pues respecto a las obligaciones adquiridas con la accionada, la sociedad no ha cumplido con el



término de permanencia previsto en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008. Así mismo, pidió se le desvincule del trámite, ya que no le corresponde absolver las peticiones presentadas por la accionante ante la fuente.

**Banco Caja Social BCSC S.A.** expresó que, según sus sistemas, no encontró solicitudes de crédito recientes, por lo que el último estudio elaborado fue el 26 de noviembre de 2020, la cual en dicho momento arrojó no viabilidad.

Que posteriormente, el 4 de noviembre del 2020, el señor José Reinaldo radicó la solicitud No. 106744960100225 la cual fue aprobada el 9 de noviembre de la misma anualidad en las condiciones planteadas en la carta de aprobación remitida al cliente, donde se le informa que la aprobación tiene vigencia por 540 días es decir hasta el 3 de mayo del 2022, y se mantendrá siempre y cuando se mantengan las condiciones que se consideraron para la aprobación (adjuntan carta de aprobación).

Por tanto, solicita se le desvincule del trámite pues no ha vulnerado los derechos fundamentales del accionante dado que no ha recibido recientemente solicitudes de créditos por parte del accionante.

**UNE EPM Telecomunicaciones S.A.**, solicitó ser desvinculado de la acción, por falta de legitimación en la causa por pasiva debido a que para la época de los hechos no se registran servicios prestados por la Compañía al accionante, ni PQRS en sus sistemas de información relacionados con lo referido por el accionante en su escrito de tutela.

**Telmex Hogar S.A.** a pesar de haber sido notificada en debida forma, guardó silencio.

## **6. Pruebas:**

En el presente asunto, se tendrán y valoran:

- i) Facturas emitidas por la accionada en el mes de abril de 2021.
- ii) Estado de cuenta de la referencia 1628311 de los meses de noviembre de 2020 a abril de 2021.
- iii) Comprobantes de pago físicos y electrónicos de las facturas por el servicio prestado por la accionada a la sociedad demandante.
- iv) Copia de la petición de 8 de abril de 2021 presentada por el representante legal de la accionada a Comcel S.A
- v) Respuesta emitida por la accionada el 18 de mayo de 2021 y dirigida a la sociedad accionante en la que da respuesta puntual a los requerimientos planteados y de la que obra constancia de su notificación, vía correo electrónico.

## **7. Problema jurídico:**

¿Existe vulneración del derecho al buen nombre, a la dignidad humana, a la honra, a la intimidad, al habeas data, al derecho a la igualdad, al derecho de petición y al debido proceso deprecados por el tutelante por cuenta de la entidad accionada?

¿Se ha configurado el fenómeno jurídico de la temeridad o de la cosa juzgada constitucional, respecto del asunto sobre el que versa la acción de tutela teniendo en cuenta las pretensiones de cada una de estas?

## **8. Fundamentos jurídicos:**



## 8.1. Del derecho al habeas data.

El artículo 15 de nuestra Constitución Política, señala las personas tienen “derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas” además dispuso que “[e]n la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetará la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.

Así las cosas, el derecho a la información activo y pasivo y el derecho a la rectificación consagrados en la carta magna llevan al reconocimiento de un derecho fundamental autónomo catalogado como derecho al habeas data, y en algunas oportunidades, como derecho a la autodeterminación informativa o informática.

De otro lado, la sentencia SU-082 de 1995 señaló que el derecho de habeas data comprende

*“(…) a) El derecho a conocer las informaciones que a ella se refieren; b) El derecho a actualizar tales informaciones, es decir, a ponerlas al día, agregándoles los hechos nuevos; c) El derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad.”, e incluye el derecho a la caducidad del dato negativo”*

y esta situación permite

*“a las personas naturales y jurídicas conocer, actualizar y rectificarla información que sobre ellas se haya recogido en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. De la misma manera, este derecho señala la obligación de respetar la libertad y demás garantías constitucionales en el ejercicio de las actividades de recolección, tratamiento y circulación de datos”<sup>2</sup>.*

Así las cosas, el derecho fundamental al *habeas data* puede ser vulnerado o amenazado cuando la información contenida en una central o banco de datos:

*“i) es recogida de forma ilegal, es decir, sin el consentimiento del titular; ii) no es veraz, o iii) recae sobre aspectos íntimos de la vida del titular, no susceptibles de ser conocidos públicamente. Y en estos casos, el titular de la información puede acudir a la acción de tutela para solicitar la protección de su derecho fundamental”<sup>3</sup>.*

Por lo tanto, las entidades que administran datos financieros tienen conforme la jurisprudencia constitucional la obligación de ejercer:

*“(i) el ejercicio de recolección, tratamiento y circulación de datos sea razonable y no lesione los derechos fundamentales de los titulares de la información; (ii) de la incorporación de los nuevos datos que les sean remitidos, en particular cuando de la inclusión de dichos datos se deriven situaciones ventajosas para el titular; (iii) de retirar los datos una vez se cumplan los términos de caducidad de los mismos; (iv) de mantener separadas las bases de datos que se encuentren bajo su cargo y de impedir cruces de datos con otros bancos de información; (v) de garantizar la integridad y seguridad de la información almacenada; (vi) de verificar que la entidad que le remite datos para divulgación, cuanta con autorización previa, expresa y escrita del titular del dato para el efecto, y (vii) de informar a este último que la información será incluida en su fichero”<sup>4</sup>.*

Así mismo, el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, consagra el derecho que le asiste al titular de los datos, en caso de que considere que la información contenida en la base de datos deba ser corregida, actualizada o suprimida, para que presente reclamo ante el responsable del dato, el cual se tramitará por las siguientes reglas:

---

<sup>2</sup>Sentencia T-811 de 2010. M.P. María Victoria Calle Correa.

<sup>3</sup>Sentencia SU-082 de 1995. M.P. Jorge Arango Mejía. Esta posición fue reiterada en la sentencia T-811 de 2010. M.P. María Victoria Calle Correa.

<sup>4</sup> Sentencia T-684 de 2006. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.



*“(…)1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer;*

*2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido;*

*3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término”.*

Por su parte, el artículo 16 de la ley en comento establece que:

*“[e]l Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento”.*

Teniendo en cuenta lo anterior, la H Corte Constitucional ha precisado que en virtud del artículo 15 y 16 de la Ley 1581 de 2012 y del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, es necesario que el actor antes de acudir a la acción de tutela para solicitar el amparo de su derecho al *habeas data* haya solicitado previamente a la entidad correspondiente que se corrija, aclare, rectifique, actualice o suprima el dato o la información que ésta tiene sobre el mismo.

Al respecto, la Sentencia T-657 de 2005<sup>5</sup> especificó que:

*“en los casos relacionados con datos negativos reportados a centrales de riesgo, el requisito de procedibilidad se cumple cuando la solicitud previa de rectificación de información se hubiese hecho ante la entidad que reportaba el dato negativo, sin que sea necesario hacerla ante la central de riesgo”<sup>6</sup>,*

Por lo tanto, en el acápite de caso concreto, se procederá a establecer si se ha cumplido con este requisito liminar y se realizará el análisis para determinar la procedencia o improcedencia del amparo solicitado.

## **8.2. Del derecho a la igualdad.**

Se ha señalado por la H. Corte Constitucional, que el derecho a la igualdad es uno de los principios más importantes del Estado Constitucional de Derecho, donde se debe ordenar un trato similar a quienes se encuentren en una misma situación de hecho, pudiéndose generar un trato diverso a quienes se hallen en situaciones diversas a las propuestas.

Sobre este tópico la máxima corporación de la jurisdicción constitucional en Sentencia C-040 de 1993, ha expresado que

*“la igualdad no se traduce en una igualdad mecánica sino que se basa en el otorgamiento de un trato igual compatible con las diversas condiciones de la persona, por lo que solo se admite un trato diferenciado si existe un motivo razonable que lo justifique”<sup>7</sup>*

---

<sup>5</sup> M.P. Clara Inés Vargas Hernández

<sup>6</sup>Ver además la sentencia T-964 de 2010. M.P. Juan Carlos Henao Pérez.

<sup>7</sup> Corte Constitucional Sentencia T- 105 de 2020 con ponencia del Magistrado Dr. José Fernando Rodríguez Cuartas.



Por lo anterior, el derecho fundamental a la igualdad genera en el Estado adoptar medidas que permitan asegurar disfrute real del precitado derecho. Esto es, acciones tendientes a que toda persona reciba la misma protección de las autoridades llámense judiciales, administrativas o de policía entre otras.

A partir de esta premisa la Corte ha indicado que para proteger este derecho es necesario determinar:

- i) Existencia de un tratamiento distinto entre iguales; o
- ii) Un tratamiento igual entre desiguales y si este es razonable.

En otras palabras, se debe establecer si aquella conducta o situación persigue un fin constitucionalmente legítimo y no restringe en exceso los derechos de uno de los grupos en comparación.

### **8.3 Derecho de petición**

El ejercicio del derecho de petición le impone a la autoridad requerida la obligación de brindarle al interesado una respuesta completa y oportuna –positiva o negativa- sobre la solicitud que se le haya presentado, pronunciamiento que, como es apenas obvio, debe comunicarse al peticionario para que, de un lado, se entere de su contenido, y de otro, pueda ejercer el derecho de impugnación, si a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 de la Carta Política.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 el término para responder la solicitud impetrada es: quince (15) días desde su recepción, salvo las que pretenden documentos e información que tendrán diez (10) días y treinta (30) cuando se eleva a autoridades con relación a las materias a su cargo, términos aplicados, igualmente, al caso de particulares.

No obstante, debe decirse que el Gobierno Nacional en el Decreto Legislativo 491 de 2020 adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, así que a partir del 28 de marzo de 2020 se ampliaron los términos de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen en vigencia de la emergencia.

Por consiguiente, en la hora actual, salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. La de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes. En las que se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo dentro de los treinta y cinco (35) días.

A pesar de lo señalado, debe señalarse que el Decreto Legislativo 491 de 2020 no modificó la normativa general del derecho de petición cuando se presenta contra particulares, tal como lo señala el artículo 1º de la referida normatividad, pues el término de treinta días (30) se aplicará únicamente cuando el particular cumpla funciones públicas y en este caso el receptor de la petición no cumple tal condición, por lo que este juzgador se decantara por la aplicación de la norma general para el computo del término para responder el derecho de petición es decir quince (15) días.

Es pertinente mencionar que en los artículos 32 y 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se regula el derecho de petición ante particulares, estableciéndose que, salvo norma especial,



**Rama Judicial del Poder Público**  
**JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.**  
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia  
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

---

se aplicarán las mismas disposiciones que a las autoridades en tanto sean compatibles. De igual forma, se aclara que las solicitudes pueden presentarse ante:

*“(i) organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes”, (ii) “personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario”; y (iii) “las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios”.*

Ahora bien, para que el componente de respuesta de la petición se materialice, es imperativo que el solicitante conozca el contenido de la contestación realizada. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el CPACA. El deber de notificación de mantiene, incluso, cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

Así, el derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos<sup>8</sup>.

#### **9. Normas aplicables:**

- i) Artículo 11, 23 y 51 de la Constitución Política.
- ii) Artículo 26 del Decreto 2591 de 1991.
- iii) Ley 1328 de 2009.
- iv) Decreto 2555 de 2010.
- v) Ley 1755 de 2015.
- vi) Decreto 491 de 2020.

#### **10. Caso concreto:**

En el caso bajo estudio está comprobado lo siguiente:

a) Que a la sociedad accionante le fue desconectado el servicio de internet y/o telefonía prestado por la accionada en abril de 2021, en razón a una supuesta mora en el pago de su obligación, respecto de las cuentas contrato Nos. 162831170 y 164786590, a pesar de haber demostrado la continuidad en el pago de dicho servicio mes a mes desde noviembre de 2020.

b) Consecuencia de lo anterior, fue reportada ante las centrales de riesgo, según da cuenta el reporte allegado por DATACRÉDITO – EXPERIAN COLOMBIA S.A. y CIFIN S.A. - TRANSUNIÓN LLC, por las obligaciones que se mencionan en los hechos de la tutela.

c) Por lo anterior, solicitó mediante petición de 8 de abril de 2021, que se evalué *“de manera inmediata la situación que según ustedes Constructora Entorno Urbano está presentando con respecto a los pagos”* y *“sea revisado, solucionado y se envíe nota crédito de la factura del mes de abril, de manera inmediata puesto*

---

<sup>8</sup> Sentencia T-230 de 2020.



**Rama Judicial del Poder Público**  
**JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.**  
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia  
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

---

*que todos los pagos están al día, se aclara que esto será enviado a la Superintendencia de Industria y Comercio”.*

d) El 18 de mayo de 2021, debido a la interposición de la acción constitucional de la referencia, la accionada dio respuesta favorable a la petición que le planteó la accionante el 8 de abril de 2021, tras indicar que

*“Se realiza verificación de las cuentas 16283117 y 16478659 correspondiente a los servicios hogar de telefonía, internet y televisión y por error interno el pago realizado el 23 de febrero de 2021 no fue abonado a tiempo, motivo por el cual en las Pqrs 835482578 y 832952023 se informa que se aplican dichos pagos dejando las obligaciones al día, no obstante el usuario menciona que se vio afectado en su vida crediticia, en cuanto a este punto informamos que se procede actualizar las obligaciones como AL DIA sin históricos de mora ante centrales de riesgo”,*

lo que informó al correo electrónico [talentohumano@constructoraentornourbano.com](mailto:talentohumano@constructoraentornourbano.com) que se indicó como lugar de notificaciones en la petición.

d) De otro lado, en alcance a la respuesta allegada por la accionada, aportó copia de la documentación relacionada con la actualización de las obligaciones sin históricos de mora ante centrales de riesgo.

Al analizar el material probatorio obrante en el expediente se deduce que se deberá negar la protección implorada, dado que la querellada restauró la garantía constitucional reclamada, pues dio respuesta a cada uno de los requerimientos planteados por la accionante en su petición de 8 de abril de 2021, ya que aplicó los pagos efectuados dejando las obligaciones al día y sin histórico de mora ante centrales de riesgo.

Recuérdese que el derecho de petición le impone a la autoridad requerida o al particular, según el caso, la obligación de brindarle al interesado una respuesta completa sobre la solicitud que se le haya presentado, sin que esté obligado a responder positivamente la solicitud, pues le basta hacer un pronunciamiento de fondo sobre la petición, sin que el juez de tutela pueda examinar su validez normativa.

Ocurre lo mismo con el derecho de habeas data invocado en el amparo, pues si bien la fuente reportó información que no se encontraba acorde con la realidad de los pagos efectuados por errores en su sistema de información, lo cierto es que ya procedió a rectificar y actualizar la información ante las centrales de riesgo.

Así las cosas, esta circunstancia torna improcedente la protección incoada, pues la amenaza que motivó al peticionario a acudir al juez constitucional ya desapareció, configurándose así la hipótesis prevista en el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991. Por eso no puede impartirse una orden de tutela, *“pues en el evento de adoptarse ésta, caería en el vacío por sustracción de materia”*<sup>9</sup>.

En cuanto al pago de perjuicios por los días en que el servicio no le fue prestado y el reporte injustificado ante centrales de riesgo solicitado con el amparo, se le hace saber a la accionante que conforme a lo previsto en la Ley 1266 de 2008, bien puede acudir a los mecanismos a su alcance ante la Delegatura de Protección de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en caso que considere que su reclamación no fue resuelta o sea desfavorable por parte del

---

<sup>9</sup> Corte Constitucional, sentencias T 308 de 2003, T 199 de 2011 y T 391 de 2012, entre otras.



Rama Judicial del Poder Público  
**JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.**  
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia  
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

operador o la fuente, máxime cuando con la respuesta dada con ocasión del amparo, agotó el requisito liminar exigido por la Ley 1581 de 2012, amén que tal situación también puede ser conocida por vía del proceso declarativo por incumplimiento contractual y consecuente petición de perjuicios, situación que es propia del Juez ordinario, pues al Juez Constitucional le está vedado adentrarse a tal escenario.

Por último, es evidente que no existe transgresión alguna al derecho a la igualdad de la tutelante, ya que, como lo ha argumentado la Corte Constitucional, para que ello suceda es menester demostrar el trato desigual entre personas que tengan la misma situación fáctica, evento que no se deduce, pues la gestora no acreditó que la accionada hubiere dado un trato distinto o preferente a sujetos que estuvieran en sus mismas condiciones, así que no puede concluirse la violación alegada.

En conclusión, se niega la protección constitucional invocada.

Por último, se ordenará la desvinculación de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, DATACRÉDITO – EXPERIAN COLOMBIA S.A., CIFIN S.A. - TRANSUNIÓN LLC, TELMEX HOGAR S.A., EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y BANCO CAJA SOCIAL., porque es evidente que la relación planteada por la sociedad accionante no se presenta con estas entidades.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintidós Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO.- NEGAR** el amparo solicitado por la **CONSTRUCTORA URBANO S.A.S**, representada legalmente por JOSÉ RONALDO RICO BOHÓRQUEZ, identificado con C.C. No. 1.032.394.494.414, conforme lo expuesto en la parte motiva.

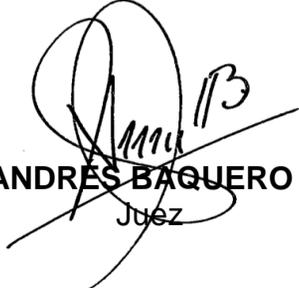
**SEGUNDO.- NOTIFICAR** esta decisión a los interesados, conforme lo ordena los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO.- DESVINCULAR** a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, DATACRÉDITO – EXPERIAN COLOMBIA S.A., CIFIN S.A. - TRANSUNIÓN LLC, TELMEX HOGAR S.A., EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y BANCO CAJA SOCIAL.del presente asunto, conforme lo considerado.

**CUARTO. - NOTIFICAR** esta decisión a los interesados, conforme lo ordena los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991.

**QUINTO. –REMITIR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional para eventual revisión, en el evento que no se impugne la presente decisión.

**NOTIFÍQUESE,**

  
**CAMILO ANDRÉS BAQUERO AGUILAR**

Juez