

República De Colombia



Rama Judicial

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., diecisiete (17) de junio de dos mil veintidós (2022)

Clase de Proceso: Acción de tutela

Radicación: 1100140030242022 00710 00

Accionante: Ángela Lucía Olascuaga de la Hoz.

Accionada: Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA.

Vinculadas: Experian Colombia (Datacrédito), Procrédito, TrasUnión (Cifin) y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Derecho Involucrado: Petición.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional deprecada.

ANTECEDENTES

1. Competencia.

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del*

orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”

2. Presupuestos Fácticos.

Ángela Lucía Olascuaga de la Hoz interpuso acción de tutela en contra de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA para que se le proteja su derecho fundamental de petición, el cual considera están siendo vulnerados por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

2.1. El 18 de abril de 2022 interpuso derecho de petición ante la accionada, del cual acusa no ha recibido respuesta de los numerales “1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27, 28” a la fecha de radicación de la tutela.

PETICIÓN DE LA ACCIONANTE

Solicitó que se le tutele el derecho fundamental de petición. En consecuencia, se le ordene a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA., emita respuesta a su solicitud.

PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

3. Trámite Procesal.

3.1. Mediante auto de 9 de junio de 2022, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad convocada, así como a los vinculados para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos.

3.2. Fenalco Seccional Antioquia señaló que en su base de datos “Procrédito”, la promotora registra un “historial crediticio con Novaventa S.A.S. (1 obligación en mora)”.

Resaltó que, MOVISTAR COLOMBIA no se encuentra afiliada a su entidad, por lo que carece de calidad de fuente de información que le autorice efectuar reportes. De su parte, solicitó se deniegue la acción por falta de legitimación en la causa por pasiva.

3.3. TransUnión-Cifin S.A. manifestó no formar parte de la relación contractual entre sus fuentes y los titulares de la información, haber obrado en su condición de operadora conforme la ley que rige la materia, la imposibilidad de modificar en forma directa los reportes de las fuentes, además que no están obligados en contar con la autorización de consulta y reporte, por lo que solicitó su desvinculación de esta acción de tutela.

Destacó que, para el caso en particular, en su base de datos evidencia un reporte de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., quien informó que la obligación 569914 tiene “estado vigente y en Mora, con vector de comportamiento No. 14, es decir, con más de 730 días de mora.”

Aclaró que la petición objeto del presente asunto no fue radicada directamente ante esa entidad.

3.4. La Superintendencia de Industria y Comercio alegó falta de legitimad en la causa por pasiva, al no avizorar relación alguna de la tutela con su entidad.

3.5. Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA indicó que, el 13 de junio de 2022 emitió respuesta al derecho de petición de la accionante, donde informó que *“no fue posible recuperar la prueba de entrega de la notificación de la facturación, previa al reporte de la mora en las centrales de riego, motivo por el cual se procedió con la actualización del pago voluntario al día, quedando sin reporte negativo a la fecha.”* Por lo cual, pidió se deniegue la tutela por la configuración de un hecho superado y ante la existencia de otros mecanismos de defensa.

3.6. Experian Colombia S.A. manifestó que, de acuerdo a lo reglado en la Ley 1266 de 2008, el origen de la información financiera o comercial es capturada y administrada por la relación contractual entre la fuente y el titular de la misma, de tal suerte que en su calidad de operador de la información, tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos cada vez que las fuentes reporten

las respectivas novedades, siendo el operador ajeno al vínculo contractual entre ellos.

Refirió que en la historia de crédito de la accionante *“NO REGISTRA NINGÚN DATO NEGATIVO respecto de las obligaciones suscritas con MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP (COLOMBIA TELECOMOVIL Y MOVISTAR SERVICIO FIJO), lo que permite verificar que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero.”*

Aclaró que, es la fuente de información quien deberá contestar el derecho de petición objeto de amparo. Por lo tanto, solicitó su desvinculación.

CONSIDERACIONES

1. Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este juzgado se circunscribe en establecer si Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA lesionó el derecho fundamental de petición de Ángela Lucía Olascuaga de la Hoz, al presuntamente no responder su solicitud de 18 de abril de 2022.

2. Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando quiera que por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

3. Frente al derecho de petición, cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo deprecado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas

e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desorienta o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión¹.

4. Frente al derecho fundamental de *habeas data*, de acuerdo con lo prescrito en los artículos 15, 20 y 335 de la norma superior, toda persona, puede recolectar datos pertenecientes a los usuarios de los productos ofrecidos por las compañías otorgadoras de crédito, previa autorización expresa de los interesados, con el fin de evitar operaciones riesgosas en una actividad que la misma Carta ha catalogado como de interés público, en la medida en que está de por medio el aprovechamiento y la inversión de dineros captados de los asociados.

La garantía fundamental al *habeas data* implica tres facultades: 1) el derecho a conocer informaciones sobre las personas; 2) la posibilidad de

¹ Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

actualizarlas y 3) el derecho a rectificarlas, en aquellos eventos en que éstas no consulten la verdad; vale decir, la jurisprudencia ha determinado que la información que se encuentre en un banco de datos “*para ser veraz debe ser completa*”.

Se trata entonces, de que dicha información se esté actualizando permanentemente, lo que implica que se introduzca en forma íntegra todas las actuaciones y situaciones relacionadas con los datos contenidos en los archivos.

5. Descendiendo al caso en concreto, se observa por un lado que, no cabe duda alguna respecto de la legitimidad por pasiva de la accionada para ser destinataria del derecho, por ser una entidad que presta servicios públicos de telecomunicación, y por otro, se tiene que, si el pedimento le fue radicado el 18 de abril de 2022, el término que tenía para responder venció el 9 de mayo de este año. Ahora, las solicitudes consistieron en:

1. Solicito se proceda por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, la eliminación inmediata de cualquier dato negativo o el retiro definitivo de la información negativa como permanencia de la mora, castigo por mora e incumplimiento ante los operadores de la información respecto de una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.

2. Fotocopia de la solicitud de crédito de la empresa de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal de una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.

3. Fotocopia del contrato de mutuo de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, de una obligación entre ustedes y mi persona ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.

4. *Fotocopias del pagaré contragarantía a nombre de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A..E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, firmado por ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA., concerniente a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.*

5. *Si hubo sesión cesión o subrogación de crédito, anexar copia del endoso y el llenado del título valor.*

6. *Fotocopia de la autorización expresa y específica, dada por mi persona ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA y su Representante Legal, para usar, manejar y circular mi información personal, crediticia, financiera y comercial ante las centrales de riesgos colombianas y extranjeras, operadores y usuarios del sector financiero según lo consagrado por la ley 1266 de 2008 en su artículo 6 numeral 2.3.*

7. *Fotocopia de la autorización expresa y específica dada por mi persona ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA, a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, para el tratamiento actual de mis Datos Personales fundamentado en lo estipulado en la ley 1581 de 2012 en su artículo 8 literal b.*

8. *Fotocopia de la comunicación escrita donde enviada por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, a la dirección de mi residencia donde se avisó con antelación el reporte negativo ante las centrales de riesgo de una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.*

9. *Fotocopia de la guía de la empresa de correo certificado con la cual se envió por parte de la empresa de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.E.S.P. -*

MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, la comunicación previa conforme a Ley 1266 de 2008 artículo 12, a la dirección de mi residencia donde se avisó con antelación el reporte negativo ante las centrales de riesgo de la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo y donde se especifique en la guía en mención los siguientes requisitos:

- *Nombre de la empresa de correos que realizo el envío.*
- *Fecha de envío y fecha de recibido.*
- *Nombre e identificación de la persona que recibió la notificación y especificar que parentesco tiene con el deudor.*
- *Dirección donde fue notificada y ciudad.*
- *Numero de guía expedida por la empresa de correos que realizo el envío y notificación para efectos de comprobación y veracidad.*
- *Certificación expedida por la empresa de correos que realizo la notificación donde además se informa el estado actual de la notificación, es decir, si fue entregada o no, en caso afirmativo de lo último por escritos las causas de la no entrega.*

10. Copias de la notificación previa, si hubo cesión de crédito por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA

11. Fotocopia del aviso correspondiente del cambio del acreedor. Si no posee la copia de notificación previa, favor requerirla al acreedor primario.

12. Información exacta y específica de la fecha cuando realizó el primer reporte negativo o de incumplimiento ante EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÍEDTO por parte de la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA, a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA., concerniente de la obligación de la referencia.

13. Información exacta y específica de la fecha cuando realizó el primer reporte negativo o de incumplimiento ante CIFIN S.A. actualmente TRANSUNIÓN por parte de la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.E.S.P. –MOVISTAR COLOMBIA, a mi nombre ANGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA, concerniente de la obligación de la referencia.

14. Información del tiempo que se reportó como mora y exigibilidad de la obligación, en forma clara y precisa y si es cesión de créditos, manifestar

también con precisión la fecha de exigibilidad del primer acreedor para poder contabilizar el tiempo transcurrido de 3 años y establecer la prescripción del título.

15. Fotocopias de las certificaciones semestrales de la información personal, comercial, personal, crediticia y financiera de mi persona ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA, enviada por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, ante las centrales de riesgos colombianas EXPERIAM – DATA CREDITO Y CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION.

16. Copia del aviso que la fuente en este caso concreto COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal haya enviado al peticionario mi persona ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA., donde me notificaron que sería reportado negativamente a las centrales de riesgo, adjúntese copia del acuso o recibo de correo donde se aprecien las firmas del peticionario y que conste que la notificación se haya realizado correctamente.

17. Copia de los registros de EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATA CRÈDITO que hayan sido enviados por las fuentes es, decir; de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A..E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal donde se incluya toda la información comercial del peticionario mi persona ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA, incluyendo la información reservada.

18. Copia de los registros de TRANSUNION COLOMBIA que hayan sido enviados por las fuentes es, decir; de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal donde se incluya toda la información comercial del peticionario mi persona ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA, incluyendo la información reservada.

19. Fotocopias de los abonos parciales realizados y firmados por mi persona a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, concerniente a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATA CRÈDITO Y CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION a mi nombre

ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.

20. Foto – identificación de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, concerniente a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.

21. La tarjeta de registro de firmas con huellas dactiloscópicas realizadas por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal a mi persona la señora que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.

22. Fotocopias de los extractos mensuales expedidos por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal), atinente a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.

23. Constancia de saldos de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.

24. El nombre y número del funcionario de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, que tramito el crédito a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad,

identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.

25. Fecha de otorgamiento y vencimiento y copias de todos los extractos generadores a nombre de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, a una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.

26. Fotocopias de los documentos y soportes con los que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal, reportó una obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información EXPERIAM COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre ÁNGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No 22.465.435 Expedida en BARRANQUILLA.

27. Fotocopia de los detalles pormenorizados de los desembolsos de los créditos u obligación de la referencia.

28. fotocopia de los detalles pormenorizados de amortización de la deuda.

29. Si COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. .E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA y su Representante Legal no cuentan con cada una de la documentación antes exigida deberán AUTORIZAR LA ELIMINACIÓN INMEDIATA del reporte negativo que en mi nombre reposan en esta central de riesgo, tal como lo estipula la Ley y la Jurisprudencia Constitucional.

30. Si no eliminan el REPORTE NEGATIVO EN EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION, me veré en la obligación de instaurar la denuncia ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO con sede en BARRAQUILLA, para que ellos tomen las respectivas sanciones contra esta entidad y la firma de abogados por violar mi derecho al BUEN NOMBRE Y HABEAS DATA FINANCIERO E INTIMIDAD FINANCIERA.”

6. Sobre el particular, la entidad accionada mediante comunicado del pasado 13 de junio, se pronunció en relación con lo pretendido, en la medida en que, le indicó a la promotora que:

Señor (a):
ANGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ
eliminatudeudays@hotmail.com

Motivo: ACCION DE TUTELA

Gracias por ponerse en contacto con Movistar, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su comunicación presentada, ante el Juzgado 24 Civil Municipal - Bogotá - Bogotá D.C., procedemos a dar respuesta a las pretensiones establecidas en el comunicado adjunto a la acción de tutela.

1. En el presente comunicado se confirma que se genera la modificación en las centrales de riesgo, sobre la cuenta 2505569914, quedando esta sin reportes negativos en las centrales de riesgo por parte de la compañía, es de aclarar que si no realiza el pago del saldo pendiente, se generara nuevamente el reporte en las centrales de riesgo, por el incumplimiento en el pago de la obligación.
2. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC es una empresa de telecomunicaciones y no una entidad financiera. Ahora bien, al presente escrito se anexa el contrato de prestación de servicios para la obligación No 2505569914.
3. Al presente escrito se anexa el contrato de prestación de servicios para la obligación No 2505569914.
4. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC es una empresa de telecomunicaciones y no una entidad financiera, por lo tanto, nos e allega el documento solicitado en este punto.
5. Se confirma que sobre la cuenta no se ha generado cesión o venta de la obligación.
6. La base fundamental de la facultad que tienen las entidades de solicitar datos de sus clientes, así como la de reportar a quienes incumplan sus obligaciones radica en la autorización que el interesado otorga previamente, al momento de suscribir dicho contrato, para disponer de esa información. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC actúa conforme a la ley establecida. La cual se encuentra en el contrato adjunto.
7. Esta pretensión fua atendida en numeral anterior.
8. Teniendo en cuenta la antigüedad no fue posible recuperar la prueba de entrega de la notificación de la facturación, previa al reporte de la mora en las centrales de riego, motivo por el cual se procedió con la actualización del pago voluntario al día 01/07/2018, quedando sin reporte negativo a la fecha.
9. Esta pretensión fua atendida en numeral anterior.
10. Se confirma que sobre la cuenta no se ha generado cesión o venta de la obligación.
11. Se confirma que sobre la cuenta no se ha generado cesión o venta de la obligación.
12. Se confirma que, la cuenta entro en mora en la factura 00000200000245346003 de julio de 2018. La información a las centrales de riesgo es enviada a las centrales de riesgo de manera masiva, de todos nuestros clientes, mes a mes, mediante una cinta magnética, la cual solo dichas centrales tienen acceso. sin embargo, la cuenta no presenta reportes negativos a la fecha del presente escrito.
13. Se confirma que, la cuenta entro en mora en la factura 00000200000245346003 de julio de 2018. La información a las centrales de riesgo es enviada a las centrales de riesgo de manera masiva, de todos nuestros clientes, mes a mes, mediante una cinta magnética, la cual solo dichas centrales tienen acceso. sin embargo, como se demostró anteriormente se encuentra eliminado por parte de la compañía.
14. Se confirma que sobre la cuenta no se ha generado cesión o venta de la obligación. Es importante mencionar que, las obligaciones no presentan los requisitos de prescripción, tenido en cuenta que, es partir de la exigibilidad de la deuda.

Al validar, la cuenta 2505569914, registra un saldo pendiente por cancelar por valor (\$103.794) IVA incluido, correspondiente a la factura de mayo de 2019.

15. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC es una empresa de telecomunicaciones y no una entidad financiera, por lo tanto, no se allega el documento solicitado en este punto.
16. Esta pretensión fue atendida anteriormente.
17. La información a las centrales de riesgo es enviada a las centrales de riesgo de manera masiva, de todos nuestros clientes, mes a mes, mediante una cinta magnética, la cual solo dichas centrales tienen acceso. sin embargo, la cuenta no presenta reportes negativos a la fecha del presente escrito.
18. Esta pretensión fue atendida anteriormente.
19. Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC, no almacena los comprobantes de los pagos que nuestros clientes realizan a través de nuestras cajas propias o de las entidades recaudadoras y/o bancarias, siendo responsable de tal la persona que realiza dicha transacción, por lo tanto, no es posible su envío.

Se relaciona movimiento de la cuenta:

Documento	FechaIngreso	FechaPago	FechaVencimiento	Descripcion	Pago AEs	Cargo AEs	Saldo AEs
26+14	30/03/2018		28/03/2018	FACTURA CICLICA		1.101	1.101
26+14	30/04/2018		30/04/2018	FACTURA CICLICA		1.100	1.101
26+14	30/05/2018		25/05/2018	FACTURA CICLICA		99.000	101.101
042018-05-20047729494	20/05/2018	20/05/2018		DOCUMENTO DE PAGO - BANCO DE CREDITO	101.101		0
26+14	30/06/2018		26/06/2018	FACTURA CICLICA		99.072	99.072
042018-07-01067350599	01/07/2018	01/07/2018		DOCUMENTO DE PAGO - BANCO DE CREDITO	99.072		0
26+14	30/07/2018		30/07/2018	FACTURA CICLICA		106.207	106.207
26+14	30/08/2018		27/08/2018	FACTURA CICLICA		103.932	210.139
042018-08-23000912151	22/08/2018	22/08/2018		DOCUMENTO DE PAGO - BANCO DAWVIDENDA EFECTY_DAV	210.139		0
26+14	30/09/2018		01/10/2018	FACTURA CICLICA		120.000	120.000
042018-09-2806788547	28/09/2018	28/09/2018		DOCUMENTO DE PAGO - BANCO DAWVIDENDA EFECTY_DAV	120.000		0
26+14	30/10/2018		25/10/2018	FACTURA CICLICA		104.408	104.408
26+14	30/11/2018		28/11/2018	FACTURA CICLICA		99.797	204.205
042018-11-14003186080	14/11/2018	14/11/2018		DOCUMENTO DE PAGO - BANCO DAWVIDENDA EFECTY_DAV	104.408		99.797
26+14	30/12/2018		27/12/2018	FACTURA CICLICA		136.758	236.556
042018-12-10004054941	10/12/2018	10/12/2018		DOCUMENTO DE PAGO - BANCO DAWVIDENDA EFECTY_DAV	99.797		136.758
042019-01-09004788032	09/01/2019	09/01/2019		DOCUMENTO DE PAGO - BALOTO-GTECH RECAUDO AUTOMATICO	136.759		0
26+14	30/01/2019		24/01/2019	FACTURA CICLICA		104.240	104.240
042019-02-07005618488	07/02/2019	07/02/2019		DOCUMENTO DE PAGO - BANCO DAWVIDENDA EFECTY_DAV	104.240		0
26+14	30/02/2019		26/02/2019	FACTURA CICLICA		137.870	137.870
042019-03-06006281574	06/03/2019	06/03/2019		DOCUMENTO DE PAGO - BANCO DAWVIDENDA EFECTY_DAV	137.870		0
26+14	30/03/2019		27/03/2019	FACTURA CICLICA		134.897	134.897
042019-04-03008073229	03/04/2019	03/04/2019		DOCUMENTO DE PAGO - BANCO DAWVIDENDA EFECTY_DAV	134.897		0
26+14	30/04/2019		26/04/2019	FACTURA CICLICA		136.397	136.397
042019-04-25007310451	25/04/2019	25/04/2019		DOCUMENTO DE PAGO - BANCO DAWVIDENDA EFECTY_DAV	136.397		0
26+14	30/05/2019		24/05/2019	FACTURA CICLICA		103.794	103.794

20. La información a las centrales de riesgo es enviada a las centrales de riesgo de manera masiva, de todos nuestros clientes, mes a mes, mediante una cinta magnética, la cual solo dichas centrales tienen acceso. sin embargo, la cuenta no presenta reportes negativos a la fecha del presente escrito.
21. Se confirma que la información suministrada en el contrato es la que reposa en los archivos de la compañía, es de aclarar que, la usuaria no ha radicado reclamo por servicios no reconocidos en la compañía, por lo tanto, no hay lugar a la validación indicada.
22. Debido a la antigüedad no es posible en este momento el envío de las facturas sobre la cuenta 2505569914.
23. Debido a la antigüedad no es posible en este momento el envío de las facturas sobre la cuenta 2505569914.

En relación a su solicitud de certificado, queremos informarle que no es posible expedirla, ya que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC, los únicos certificados que emite son:

Certificado paz y salvo.
Certificado pagos al día.
Certificado pagos realizados.

24. La compañía no accede a su pretensión de información de sus colaboradores y de sus procesos, ya que corresponde a información confidencial y políticas internas de la compañía.
25. En el movimiento de cuenta registra la información de la fecha de vencimiento de cada una.

26. Esta pretensión fue atendida anteriormente.
27. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC es una empresa de telecomunicaciones y no una entidad financiera, por lo tanto, no se allega el documento solicitado en este punto.
28. En el movimiento de cuenta relacionado anteriormente, registran los pagos efectuados sobre la cuenta mencionada.
29. Como se informó anteriormente, se procedió con la actualización de la cuenta dejando esta sin reportes negativos en las centrales de riesgo. Por lo anterior, le invitamos a poner al día su obligación. Además, recuerde que el estar al día en sus obligaciones evita un nuevo reporte negativo ante las centrales de riesgo, sin embargo, en caso de haber efectuado el pago del saldo pendiente, no tenga en cuenta este cobro. Se adjunta soporte actualizado.
30. La presente se toma como informativa.

Agradecemos su atención y ratificamos el interés de Movistar por solucionar sus requerimientos y lograr su completa satisfacción en la prestación de nuestros servicios.

Esperamos le haya resultado útil esta información; recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular movistar al *611 o desde su celular o fijo movistar a la línea 018000930930, para otros operadores al fijo 601-5885204 o desde una línea celular 60-15885204 (aplica costos de llamada de acuerdo con su operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside.

En una próxima oportunidad si lo requiere, puede contactarnos sus inquietudes por nuestros medios digitales WhatsApp al 3152333333 o en la app mi movistar.

7. Documento que fue puesto en conocimiento del accionante en el 13 de junio de 2022, al correo electrónico eliminatusdeudaya@hotmail.com, enunciado en el derecho de petición y escrito de tutela, así:

Fecha Radicado	CUN	SN	Nombre Destinatario	Cedula	Acc
2022-06-06	22465435	22465435000000000000	ANGELA LUCIA OLASCUAGA DE LA HOZ	22465435	
Dirección de destino eliminatusdeudaya@hotmail.com					
Ciudad CORREO ELECTRONICO					
Departamento CORREO ELECTRONICO					
Telefono 3140000000					
Usuario smmosqueraca					
Archivo 22465435_carta.pdf					
Fecha Creacion 2022-06-13 15:23:50					
Archivo aux 22465435_CONTRATO.pdf //					

8. De tal manera, es palpable que el hecho generador de la eventual responsabilidad constitucional endilgada a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA., ha desaparecido, y por contera, resulta aplicable la jurisprudencia en materia del hecho superado, pues así lo enseñó la Corte Constitucional en la sentencia T-388 de 2012: “... *El hecho superado se presenta cuando por la acción u omisión del obligado, desaparece la afectación del derecho cuya protección se reclama, de tal*

manera que ‘carece’ de objeto el pronunciamiento del juez constitucional². Esta es una de las situaciones en las que el juez de tutela no tiene posibilidad de actuar, en la medida que su orden caería en el vacío, hipótesis que se conoce conceptualmente como la carencia de objeto³ y traen como consecuencia que se declare improcedente el amparo.”

Lo anterior, con independencia de si la respuesta satisface o no los intereses del peticionario, pues, ello escapa al núcleo esencial del derecho fundamental involucrado.

9. En lo que respecta a la garantía fundamental de *habeas data*, se advierte que, para que proceda una acción de tutela por violación a ese derecho, es necesario que medie solicitud en ejercicio del mismo.

En este sentido la Corte Constitucional en sentencia T-268 de 2002, denegó una solicitud de tutela por la supuesta violación del derecho al *habeas data*, en razón a que “*si la persona no ha hecho la solicitud, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Carta Política, no puede intentar la protección de su derecho a través de tutela, por ser este un mecanismo residual y subsidiario, más aún cuando es la propia Constitución la que da al peticionario el derecho de solicitar directamente la actualización de la información que exista sobre él en la base de datos, posibilidad que se convierte en un requisito de procedibilidad previo a la acción de tutela, según lo expuesto en el artículo 42 del decreto 2591 de 1991*”, evidenciando así que la prueba del reclamo directo a la entidad para la corrección de la información, es condicionante del amparo.

En efecto, no obra prueba documental que soporte que Ángela Lucía Olascuaga de la Hoz hubiera solicitado de manera directa ante las centrales de riesgo la corrección del dato. Por consiguiente, el requisito de procedibilidad en comento no ha sido agotado.

Adicionalmente, es preciso mencionar que, Fenalco Seccional Antioquia y Experian Colombia S.A., indicaron que en sus bases de datos no registran dato de la accionante por obligaciones reportadas por Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA.

² Sentencia T- 957 de 2009 M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

³ Sentencia T-842 de 2011 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

Razones suficiente para denegar el amparo invocado frente a esa garantía.

10. En consecuencia, se impone negar la acción constituían propuesta.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. - DECLARAR **IMPROCEDENTE** el amparo de la acción de tutela interpuesta por **Ángela Lucía Olascuaga de la Hoz** contra la **Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. - MOVISTAR COLOMBIA.**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO. - **NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

TERCERO. - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,


DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ
Juez